

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH  
(KSPPS) BMT DANA LI MARDHATILLAH (DAMAR)  
SEMARANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh:

Firda Rini Fauziyyah  
131311097

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2018**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Proposal Skripsi

Kepada:  
**Yth. Bapak Dekan Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang**

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi/ skripsi saudara/i :

Nama : Firda Rini Fauziyyah  
NIM : 131311097  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan/ Konsentrasi: MD / Manajemen Bisnis Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam  
Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah  
(DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Bidang Substansi Materi



Saerozi, S. Ap. M. Pd.  
NIP. 19700605 199803 1 004

Semarang, 09 Januari 2018  
Pembimbing,  
Bidang Metodologi dan Tata Tulis



Hj. Ariana Survorini, S.E., M.M.S.I  
NIP. 19770930 200501 2 002

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BMT DANA LI MARDHATILLAH (DAMAR) SEMARANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA


Disusun Oleh:

Firda Rini Fauziyyah  
131311097

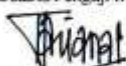
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 29 Januari 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji


Ketua/Penguji I

  
Drs. H. Fachrud Rozi, M. Ag  
NIP. 19690501 199403 1 001

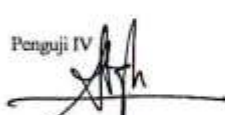
Sekretaris/Penguji II

  
Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I  
NIP. 19770930 200501 2 002

Penguji III

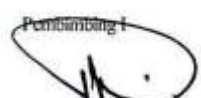
  
Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I  
NIP. 19810514 200710 1 001

Penguji IV

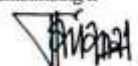
  
Abdul Gihoni, M. Ag  
NIP. 19770709 200501 01 003

Mengetahui

Pembimbing I

  
Saerozi, S. Ag, M. Pd  
NIP. 19700605 199803 1004

Pembimbing II

  
Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I  
NIP. 19770930 200501 2 002

Disahkan oleh  
Dewan Dakwah dan Komunikasi  
pada tanggal 09 Februari 2018



Dr. F. Asyuluddin Virnaw, Lc., M. Ag  
NIP. 19720618 200003 1 001

iii

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 12 Januari 2018



Firda Rini Fauziyyah  
NIM. 131311097

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh kualitas pelayanan pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) BMT Dana li mardhatillah (DAMAR) Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota”* tanpa halangan dan hambatan yang berarti.

Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti sekarang ini dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan di dunia maupun akhirat.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini bisa berhasil berkat dukungan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan apresiasi, terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang berperan dan terlibat dalam penelitian ini, khususnya kepada:

1. Prof Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang

2. Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc.,M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Saerozi, S.Ag.,M.Ag., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah dan Dedy Susanto, S.Sos.I.,M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Saerozi, S.Ag.,M.Ag., selaku pembimbing I dan Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I selaku pembimbing II yang dengan penuh teliti dan sabar dalam membimbing, menuntun, meluangkan waktu, dan memotivasi peneliti dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen, pegawai administrasi, dan seluruh civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi, karena peranan mereka studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Tercinta yang telah melahirkan dan membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang serta selalu mendoakan peneliti dengan ikhlas demi kesuksesan putrinya.
7. Suami Tercinta yang selalu ada dalam keadaan apapun, selalu mendorong dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Manajer KSPPS BMT Damar Semarang beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan data-data

yang peneliti butuhkan serta waktu dan kesempatan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih Bpk Didik, Ibu Nur, Bpk Supri, Bpk Ali, MbK Tuti, MbK Ridho, MbK Umi, MbK Masriah, Bpk Rohman, Mas Ulil, Bpk Suhadi, Bpk Tri, Mas Fuad, Mas Umam dan Bpk Kanapi yang bersedia meluangkan waktu untuk proses penelitian skripsi ini.

9. Para Responden, yakni para anggota KSPPS BMT Damar Semarang yang telah membantu melengkapi data penelitian.
10. Perpustakaan UIN Walisongo dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyediakan buku sebagai referensi.
11. Sahabat-sahabatku, Mita Lia Sofiana, S.Sos., Nana, Ida, Meliya dan ifa, yang selalu ada dalam tangisan perjuangan dan canda tawa bersama.
12. Keluarga besar MD-D 13 dari semester 1 sampai lulus selalu belajar dan diskusi bersama.
13. Keluarga besar UKMU An-Niswa yang selama ini memberi beberapa pengalaman yang bermanfaat.
14. Keluarga besar KKN-MIT posko 1 Desa Jamus Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak, terimakasih karena kalian bisa menjadi keluarga yang lebih dekat.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal ibadah di sisiNya dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda kepada setiap orang yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran yang mendukung sangat peneliti harapkan untuk terciptanya karya ilmiah yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, lembaga maupun pembaca pada umumnya.

Semarang,  
Peneliti,

Firda Rini Fauziyyah  
NIM. 131311097



## **PERSEMBAHAN**

Syukur alhamdulillah skripsi ini bisa terselesaikan, Persembahkan karya ini teruntuk :

1. Ayahanda saya dan ibundaku tercinta, Bapak Khadirin dan Ibu Khunaeni yang selama ini selalu mendoakan putrinya tumbuh kembang menjadi perempuan dewasa, yang berbakti kepada bapak dan ibu, yang telah mencurahkan kasih sayang serta mencurahkan segala kerja keras untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi dengan baik dan benar.
2. Bapak dan ibuku tercinta, Bapak shobir dan Ibu chasilah yang selama ini sudah mendoakan mantu putri nya sehingga bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Suamiku tercinta, Mas Umam yang selalu memberikan dorongan setiap waktu, bantuan, nasehat, motivasi, beserta do'a untuk istrinya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Saudara-saudaraku tersayang, MbK Firda, dek Eva, dek Mimi, dek Lala dan dek Faiz, yang selama ini selalu memotivasi saya.

## MOTTO

عَنِ جَابِرٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Jabir *radhiyallau ‘anhuma* bercerita bahwa Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wasallam* bersabda: Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain (HR. Thabrani dan Daruquthni)”

## ABSTRAK

Nama: Firda Rini Fauziyyah, 131311097, Judul : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”*.

Penelitian ini bertujuan : Untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang. Adapun permasalahan dalam penelitian skripsi ini yakni Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif antar regresi. Jumlah responden adalah 100 anggota KSPPS BMT Damar Semarang dengan menggunakan teknik *sample random sampling*. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yakni ada pengaruh kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yakni variabel X kualitas pelayanan (variabel independen) dan variabel Y kepuasan anggota (variabel dependent). Kualitas pelayanan berfokus pada 5 dimensi yakni: bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan dan keandalan. Sedangkan kepuasan anggota berfokus pada 3 dimensi yakni: sesuai harapan, evaluasi pasca konsumsi/transaksi dan komitmen. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang disebar pada para responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa deskripsi data pada masing-masing variabel diketahui variabel kualitas pelayanan KSPPS BMT Damar Semarang sebanyak 14 responden (14%) termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 75 responden 75% termasuk dalam kategori sedang, dan sebanyak 11 responden (11%) dalam kategori rendah. Sedangkan variabel tingkat kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang sesuai analisa data sebanyak 16 responden (16%) termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 74 responden 74% termasuk dalam kategori sedang, dan sebanyak 10 responden (10%) dalam kategori rendah.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan anggota (variabel Y) yang ada di KSPPS BMT Damar, Semarang. Hasil Uji F (simultan) didapatkan nilai F hitung adalah 246,887 dengan nilai F tabel (5%) adalah 3,94. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , ini artinya ada pengaruh simultan terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang. Analisis akhir dari nilai koefisiensi determinasi yang digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Dengan persamaan regresi  $Y = 7,749 + 0,438 X$ . Berdasarkan persamaan tersebut, memiliki arti jika kualitas pelayanan ditingkatkan 0,438, maka akan meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Damar, sebesar nilai konstanta 7,749 ditambah 0,438 dikalikan nilai variabel tingkat kualitas pelayanan KSPPS BMT Damar. Berdasarkan hasil *output model summary*, besarnya angka R Square adalah 0,716 sama dengan 71,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan pada anggota KSPSS BMT Damar Semarang sebesar 71,6%. Sedangkan sisanya 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model faktor ini. Faktor tersebut misalnya yakni: 1). Faktor kepercayaan, 2). Faktor kesehatan keuangan BMT, dan 3). Faktor Iklim Kerja/organisasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, KSPPS

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A. BMT	
1. Pengertian BMT .....	18
2. Fungsi, Visi, Misi, dan Tujuan Pengelolaan	

BMT .....	19
3. Kendala-Kendala BMT .....	22
B. Koperasi .....	24
1. Pengertian Koperasi .....	24
2. Landasan Koperasi .....	25
3. Fungsi dan Tujuan Koperasi .....	27
4. Jenis-Jenis Koperasi .....	28
C. Pembiayaan Syariah	
1. Pengertian Pembiayaan .....	29
2. Tujuan Pembiayaan .....	33
3. Fungsi Pembiayaan .....	35
4. Unsur-Unsur kredit / Pembiayaan .....	35
D. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	39
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	46
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	47
E. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	50
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	51
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	52
4. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	55
F. Hipotesis.....	56

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Jenis Pendekatan Penelitian .....	57
B. Defisi Operasional .....	58

C. Sumber dan Jenis Data.....	61
D. Populasi dan Sampel.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data .....	64
F. Validitas dan Realibilitas Data .....	71
G. Teknik Analisis Data .....	76
<b>BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah berdiri .....	84
B. Susunan Kepengurusan.....	86
C. Data Deskripsi Pengelola KSPPS BMT	
Damar .....	87
D. Visi, Misi dan Tujuan.....	91
E. Produk-Produk KSPPS BMT Damar.....	92
F. Syarat Pengajuan.....	96
G. Mitra Usaha KSPPS BMT Damar.....	97
H. Legalitas Badan Hukum .....	98
I. Kantor Pelayanan .....	98
J. Strategi Pemasaran .....	99
<b>BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	
Karakteristik	
1. Karakteristik Responden .....	100
2. Deskriptif Variabel	
a. Deskriptif Variabel Kualitas	
Pelayanan .....	100

b. Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.....	101
B. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas .....	108
2. Uji Homogenitas .....	110
3. Uji Linearitas.....	112
C. Uji Hipotesis	
1. Uji F .....	114
D. Pembahasan dan Analisis Akhir .....	116
<b>BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran .....	124

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Blue Print</i> Variabel dan Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Variabel dan Pengukuran Kepuasan Anggota .....	67
Tabel 3. <i>Likert Scale</i> / Skala Likert.....	69
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota .....	74
Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas masing-masing Variabel.....	76
Tabel 7. <i>Output</i> Uji Deskriptif .....	104
Tabel 8. Distribusi Persentase Kualitas Pelayanan .....	106
Tabel 9. Distribusi Persentase Kepuasan Anggota.....	108
Tabel 10. Uji Normalitas Menggunakan K-S.....	109
Tabel 11. Uji Homogenitas .....	111
Tabel 12. Hasil Uji Linearitas .....	112
Tabel 13. <i>Output</i> Hasil Uji F .....	114
Tabel 14. Nilai Konstanta Analisis Regresi Linear .....	115
Tabel 15. <i>Output</i> Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi KSPPS BMT Damar Semarang...	91
Gambar 2. Distribusi Usia Responden (n = 100) .....	100
Gambar 3. Distribusi Jenis Kelamin Responden (n = 100).....	101
Gambar 4. Distribusi Pekerjaan (n = 100).....	101
Gambar 5. Distribusi Pendidikan (n = 100) .....	102
Gambar 6. Lama Menjadi Anggota (n = 100) .....	103
Gambar 7. Uji Normalitas Menggunakan Uji P Plot.....	110
Gambar 8. Grafik Persebaran Data dari Uji Homogenitas .....	111
Gambar 9. <i>Interactive Graphs (Scatter Plot)</i> Uji Linearitas .....	113

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3. Uji Normalitas
- Lampiran 4. Distribusi Skor Variabel X dan Y
- Lampiran 5. Proses Pelayanan transaksi dan Kantor KSPPS BMT Damar
- Lampiran 6. Wawancara dengan Pihak KSPPS BMT Damar
- Lampiran 7. Pengambilan kuesioner pada anggota KSPPS Damar
- Lampiran 8. Formulir Permohonan Pembiayaan
- Lampiran 9. Brosur dan Slip KSPPS BMT Damar
- Lampiran 10. Formulir permohonan menjadi anggota dan aplikasi pembukaan rekening

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen juga terdiri dari 6 unsur atau sering dikenal dengan sebutan 6M antara lain: *men* (manusia), *money* (uang), *methode* (cara), *machines* (mesin/organisasi), *materials* (bahan), dan *market* (pasar).<sup>1</sup>

Menurut penulis, adanya unsur 6M sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang akan terjadi dalam organisasi maupun lembaga tersebut. Sumber daya manusia (istilah dalam koperasi yakni anggota) juga akan berpengaruh untuk kemajuan tingkat bisnis yang dijalankan. Kualitas pelayanan pada lembaga yang baik akan dipandang oleh anggota/nasabah memiliki mutu yang baik sehingga menjadikan anggota setia pada lembaga tersebut.

Lembaga keuangan merupakan salah satu lembaga yang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah atau anggota. Pengertian lembaga keuangan yaitu

---

<sup>1</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 9

lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan dan lembaga intermediasi yang mempertemukan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of found*) dengan pihak yang mengalami kekurangan dana (*lack of found*). Lembaga keuangan dibagi menjadi 2 bagian: 1). Lembaga keuangan bank. Yakni badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan, 2). Lembaga keuangan nonbank (*LKNB/Nonbank financial institution*). Yakni badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkannya kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan.

Lembaga keuangan bank dibolehkan menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sedangkan lembaga keuangan nonbank tidak diperkenankan melakukan kegiatan menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Adapun lembaga keuangan syariah dibagi menjadi dua: 1). lembaga keuangan syariah, 2). lembaga keuangan syariah nonbank antara lain: lembaga asuransi syariah, lembaga pasar modal syariah, lembaga pegadaian syariah, lembaga dana pensiun syariah, lembaga usaha syariah (syirkah), lembaga zakat, lembaga wakaf dan Bait al-Mal wa

at-Tamwil (BMT) yang sekarang menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).

Didirikannya BMT atau KSPPS mengumpulkan dana *funding* dari anggota dan memberikan pelayanan pembiayaan usaha mikro dalam bentuk pembiayaan, karena selama ini melihat banyak usaha mikro yang semakin tumbuh.<sup>2</sup> Di dalam perekonomian, pasti ada transaksi simpan pinjam terhadap lembaga maupun perorangan. Koperasi merupakan lembaga yang berbadan hukum yang siap melakukan dan membantu anggotanya dalam menjalankan ekonomi dengan melakukan simpan pinjam tersebut dengan syarat dan ketentuannya. Koperasi beridentik untuk membantu orang-orang dengan kondisi ekonomi tingkat ke bawah agar bisa menjalankan usahanya.

Dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, koperasi memberikan kontribusi yang positif. Koperasi termasuk gerakan ekonomi rakyat yang telah mendapatkan tempat sebagai salah satu pilar ekonomi yang diharapkan dapat memenuhi harapan tersebut. Pemerintah baik pusat maupun daerah dalam upaya mengurangi pengangguran dan mengentaskan kemiskinan, terus mendorong adanya pemberdayaan ekonomi rakyat melalui koperasi. Peran koperasi makin besar dalam meningkatkan produksi maupun

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Pak Arif Setyo, Marketing KSPPS BMT Damar, pada tanggal 15 Februari 2017 pukul 19.30 WIB

*income* masyarakat serta memberikan kontribusi nilai tambah dalam ekonomi dan pembangunan wilayah.<sup>3</sup>

Adapun indikator utama dalam pembangunan koperasi antara lain: anggota, lembaga, volume usaha, permodalan, kesempatan kerja, aset, pembiayaan dan pelayanan. Maksud dari koperasi yakni lembaga yang berbadan hukum yang ingin memajukan perekonomian rakyat. Koperasi merupakan lembaga milik bersama yakni anggota maupun para pengurusnya. Koperasi bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Sedangkan operasional koperasi akan berkaitan dengan pelayanan jasa. Kepuasan anggota merupakan nilai tambah di lembaga koperasi dalam peningkatan perputaran ekonomi dan penambahan anggota. Semua itu tergantung kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada anggota, karyawan yang bisa diandalkan oleh anggota akan termasuk dalam penilaian anggota tersebut dalam peningkatan mutu pelayanan.

Menurut ahli Kotler dan Amstrong Kepuasan pelanggan yakni tingkatan dimana anggapan kinerja (*percieved performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan

---

<sup>3</sup> Pariaman Sinaga, dkk. *Koperasi Dalam Sorotan Peneliti*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 194

harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan. Sedangkan Menurut, Oliver menyatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh ketidaksesuain harapan, yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.<sup>4</sup>

Anggota/pelanggan merupakan aset yang paling berharga dalam dunia jasa maupun dunia bisnis, agar bisa berjalan dalam melakukan organisasi atau bisnis tersebut. Kepuasan sebuah anggota di lihat dari bagaimana loyalitas anggota itu, karena semakin kita memberikan pelayanan lebih terhadap anggota akan semakin dekat dengan kita, karena yang diutamakan KSPPS DAMAR Semarang adalah kepuasan anggota, dari anggota untuk anggota.<sup>5</sup>

KSPPS BMT Damar merupakan salah satu lembaga koperasi di Semarang yang berdiri sejak 29 Juli 2003 di Jl. Wismasari Raya Ngaliyan Semarang. Dari waktu ke waktu KSPPS BMT Damar selalu mengalami perubahan sampai sekarang ini, awal mulai berdiri bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Damar Semarang dan saat ini menjadi KSPPS BMT Damar (KSPPS Dana Li Mardhatillah).

---

<sup>4</sup> Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 32

<sup>5</sup> Wawancara dengan pak Arif Setyo, Marketing KSPPS Damar, pada tanggal 15 Februari 2017 pukul 19.30 WIB



Salah satu visi KSPPS BMT Damar adalah menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang profesional, amanah dan bertanggung jawab. Dengan visi tersebut, maka KSPPS BMT Damar mempunyai tanggung jawab yang dapat bekerja secara maksimal dalam melakukan pelayanan pada anggotanya. Total anggota KSPPS BMT Damar saat ini adalah 2.278 anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur KSPPS Damar Semarang, setelah berubah nama menjadi KSPPS BMT Damar belum pernah dilakukan survei terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya lembaga koperasi yang merupakan industri jasa dan kepuasan anggota merupakan aset yang paling berharga maupun terpenting dalam suatu lembaga itu, maka penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan tujuan adanya peningkatan kepuasan anggota dalam jangka panjang untuk kedepan membantu perubahan ekonomi dan mempertahankan ekonomi terutama di KSPPS BMT Damar Semarang. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang di berikan oleh lembaga koperasi, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Ada 2 manfaat dari penelitian ini, yaitu: manfaat teoritis dan manfaat praktis

### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat digunakan untuk bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama dan juga di harapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

### **2. Manfaat Praktis**

- a) Untuk memberikan informasi yang bernilai dan bermanfaat kepada KSPPS BMT Damar tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan anggota

- b) Bahan pertimbangan dan masukan bagi KSPPS BMT Damar dalam mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus di benahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan anggota yang mendukung keberhasilan usaha koperasi simpan pinjam.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Sebagai landasan penyusunan skripsi dan upaya memperoleh data, maka sangat perlu peneliti mengemukakan beberapa hasil penelitian dan literatur yang berkaitan dengan judul penelitian, antara lain:

Pertama, Skripsi atas nama Prasetyo Adi tahun 2008 dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional dengan teknik *purposive sampling*. Peneliti menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka BMT Kaffah harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *assurance* dan mempertahankan kualitas pelayanan dari segi *tangibles*. Hipotesis dari penelitian Prasetyo Adi menunjukkan bahwa  $H_0$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kesiapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan nasabah.

Nasabah di BMT Kaffah berjumlah 758, peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 97 responden. Sampel 97 responden itu, peneliti berharap dapat mewakili semua dari seluruh populasi yang ada di BMT Kaffah. Hasil dari penelitian prasetyo adi menunjukkan bahwa nasabah di BMT Kaffah usia responden rata rata berusia 25-30 tahun, pendidikan terakhir menunjukkan 50,5 % merupakan lulusan Sekolah dasar, penghasilan sebagian besar responden memiliki 300 ribu-500 ribu/bulan, jenis kelamin responden sebanyak 21,6 % laki laki sedangkan 78,4 % memliki jenis kelamin perempuan, dan pekerjaan responden yang ada di BMT Kaffah menunjukkan 73,2 % moyaritas berprofesi sebagai wiraswasta. Adapun hasil kesimpulan dari penilitian prasetyo adi yaitu:

- a. Faktor *Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* (kemampuan fisik) termasuk faktor dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta
- b. Faktor *Tangibles* (kemampuan fisik) termasuk faktor yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta. Karena nilai signifikansi dari faktor tersebut paling kecil, yakni 0
- c. Persamaan regresi yang diperoleh, yaitu:  $Y = 6,737 + 0,219 x_3 + 0,584 x_5$ , menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari segi *assurance* dan *tangibles* akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kedua, Skripsi atas nama Sukron Alik tahun 2014 dengan judul *“Penerapan Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013)”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menganalisis dengan pendekatan manajemen. Peneliti mencoba mengungkapkan permasalahan apa saja yang terjadi di KBIH secara umum. Adapun faktor pendukung di dalam KBIH NU Kudus meliputi : sarana prasarana yang memadai serta mempunyai sekretariat sendiri, SDM pembimbing dan karyawan yang profesional, dan didukung oleh instansi pemerintah. Faktor penghambat yang mengganggu jalannya aktifitas pelayanan kepada jamaah haji salah satu nya kurangnya tingkat kedisiplinan antar pengurus dan faktor usia jamaah yang berbeda-beda. Menurut peneliti, menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik bisa memberikan pelayanan ibadah haji secara optimal dan dapat memberikan nilai positif yang mempunyai rasa ikhlas. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukron Alik mengungkapkan:

- a. KBIH NU menerapkan manajemen pelayanan pada jamaah haji dengan sangat serius, penerapan yang dilakukan manajemen pelayanan di laksanakan dari sejak di tanah air sampai di tanah suci, sehingga jamaah dapat melakukan ibadah haji dengan tertib dan terarah sehingga menjadi yang mabrur. agar bisa tertib dan terarah peneliti sukron alik mengungkapkan bahwa penerapan manajemen yang

baik dimulai dari perencanaan pelayanan terhadap jamaah, pengorganisasian untuk menetapkan pembagian kerja, pengarahan untuk membantu tercapainya lembaga dan pengendalian membantu tercapainya perencanaan lembaga.

- b. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan ibadah haji di KBIH NU antara lain:
  1. Faktor pendukung nya yakni sudah memiliki kantor sendiri dan di lengkapi dengan sarana prasana yang lengkap dengan didukung pembimbing yang profesional
  2. Faktor hambatan nya yakni terletak pada pengurus yang kurang disiplin, pembagian undang untuk pengurus secara manual dan mendapatkan jama'ah yang usianya sudah tua.

Ketiga, Skripsi atas nama Yeny Mahdarita Ningsih tahun 2010 dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Serba Usaha Sumber Artha Di Masaran, Sragen*”. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dan menggunakan analisis kualitatif, kuantitatif, multiple regression (regresi berganda), dan signifikansi regresi berganda. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Koperasi Serba Usaha Sumber Artha di Masaran, Sragen dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan

yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Serba Usaha Sumber Artha di Masaran, Sragen.

Keempat, Tugas Akhir atas nama Ika Maria Ulfa tahun 2012 dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulis Cabang Gunungpati”*. Jenis Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yakni pengamatan langsung pada obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan, penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data melalui populasi/sampel dan menggunakan teknik pengumpulan data secara kuesioner. Peneliti menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BMT Fajar Mulia maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menikmati produk yang diberikan bahkan akan timbul rasa kelayakan nasabah untuk membeli ulang produk yang disediakan BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati. Adapun hambatan yang dihadapi oleh BMT Fajar Mulia cabang gunungpati dalam meningkatkan pelayanan, antara lain:

1. Keterbatasan SDM.
2. Area kantor terbatas (dalam proses pengembangan area)
3. Pemahaman nasabah akan pola syari'ah masih kurang
4. Banyaknya competitor.

Hasil dari penelitian Ika Maria Ulfa mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah BMT Fajar Mulia menunjukan 18 atau

90% nasabah menyatakan nyaman ketika menabung di BMT Fajar Mulia sedangkan 2 atau 10% menyatakan cukup nyaman ketika menabung di BMT Fajar Mulia. Produk yang lebih diminati nasabah BMT Fajar Mulia sesuai tabel yang diteliti menunjukkan 14 atau 70% nasabah lebih berminat pada jenis produk simpanan dan 6 atau 30% memilih produk simpanan serta pembiayaan sebagai pilihan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh BMT Fajar Mulia sesuai tabel yang sudah diteliti oleh peneliti mengungkapkan 19 atau 95% nasabah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan BMT Fajar Mulia dinilai baik dan 1 atau 5% nasabah menyatakan cukup baik atas pelayanan yang diberikan BMT Fajar Mulia.

Adapun teknik BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, salah satunya yakni: Pelayanan berorientasi pada pemenuhan dengan kebutuhan nasabah, yang meliputi: 1.) Melayani dengan ramah dan kekeluargaan, 2.) Melayani dengan cepat teliti dan tuntas. 3.) Melayani atas keluhan yang dihadapi nasabah. 4.) Senantiasa menjalin komunikasi dengan baik pada nasabah.

Kelima, Tugas Akhir atas nama Indah Gita Cahyani tahun 2015 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Hikmah Cabang Karangjati*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variable saja dari



objek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya, yakni dengan cara menyebarkan angket kuisioner kepada 60 responden sebagai sample untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Peneliti juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Teknik analisa menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik normalitas, serta uji hipotesis yaitu uji t.

Bahwa bukti fisik yang ada di BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dinilai sudah baik tetapi belum memuaskan oleh nasabah. Hali ini di karenakan tempat parkir yang sempit, sarana yang kurang memadai karena lokasi yang terletak di dekat pasar serta ruang tunggu yang kurang nyaman bagi nasabah. Rata-rata responden menyatakan setuju (puas) dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati. Hal ini didukung oleh sikap simpatik dan dapat memberikan perhatian terhadap semua nasabah, cara berbicara yang menyenangkan dari petugas BMT serta pemahaman petugas BMT terhadap kebutuhan nasabah.

Adapun hasil yang didapatkan oleh Indah Gita Cahyani dari uji validitas dan reabilitas yakni nilai r tabel diatas 0,2144 dikatakan valid. Sedangkan cronbach's alpha > dari 0,630, hal ini dapat dinyatakan realibel karena nilai cronbach's lebih kecil dari 0,6. Sedangkan hasil dari perhitungan secara partial t hitung

(2,501) > t tabel (0,2144) yang berarti kualitas layanan mempengaruhi 23 % dari kepuasan nasabah, adapun sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Berarti dari penelitian Indah Gita Cahyani hipotesis menyatakan ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati.

Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah tentang ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”***. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar yang ada di Semarang dan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang dalam meningkatkan kepuasan anggota. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut meskipun ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun penelitian ini berbeda. Atas pertimbangan bahwa KSPPS BMT Damar Semarang belum ada penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar Semarang dalam peningkatan kepuasan anggota.

## **F. Sisematika Penulisan Skripsi**

Untuk memudahkan dalam pemahaman dan mempelajari setiap sistem isi dalam pokok-pokok pembahasan skripsi ini. Maka penulisan skripsi ini akan diperinci dalam 6 BAB, antara lain:

**BAB I** : Pendahuluan.

Bab ini menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka dan Sistematika Penulisan Skripsi.

**BAB II** : Landasan Teori

Bab ini akan menjelaskantentang pengertian kualitas Pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, dasar-dasar pelayanan, prinsip kualitas pelayanan, pengertian BMT, (Fungsi, misi, tujuan BMT), kendala BMT, hal pokok dalam pemberian pelayanan, pengertian koperasi, landasan koperasi, fungsi dan tujuan koperasi, jenis koperasi, pengertian pembiayaan, tujuan pembiayaan, fungsi pembiayaan, unsur-unsur pembiayaan, pengertian kepuasan pelanggan, metode dan manfaat pengukuran kepuasan konsumen, dan hipotesis.

**BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini akan menjelaskan beberapa aspek metode penelitian. Antara lain: Jenis dan pendekatan penelitian, definisi operasional, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, validitas dan realibilitas data dan teknik analisis data.

**BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya KSPPS Damar Semarang, visi, misi dan tujuan, susunan kepengurusan, Fasilitas produk-produk yang ditawarkan dalam melakukan simpan pinjam, sarana maupun prasarana dan prosedur pelayanan dalam KSPPS Damar Semarang.

**BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini akan membahas tentang hasil pengukuran dan analisis terhadap data yang telah melalui proses penelitian pada KSPPS Damar dan diuji menggunakan aplikasi SPSS. Tahapan analisis data meliputi: pendahuluan analisis deskripsi data, analisis Uji (Metode Kuantitatif) dan analisis akhir.

**BAB VI : Penutup**

Bab ini yakni bab terakhir yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran. Pada bagian terakhir di sertai daftar pustaka, lampiran dan biodata penulis.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Baitul Mal WaTamwil* (BMT)

##### 1. Pengertian BMT

*Baitul maal* berasal dari bahasa Arab yang artinya rumah. *Baitul mal* dapat diartikan dengan rumah harta yakni rumah guna menyimpan harta berupa semua jenis benda berharga yang dikumpulkan dan dimiliki. *Baitul mal* merupakan suatu lembaga atau pihak (*al jihat*) yang mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat, baik berupa pendapatan maupun pengeluaran negara. Munculnya nama *Baitul Mal* pada masa itu adalah terkait dengan urusan negara berkenaan dengan pengelolaan harta baik berupa uang maupun barang sebagaimana Rosulullah SAW.<sup>1</sup> BMT didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh Bank Islam maupun BPR Islam, prinsip operasinya didasarkan pada prinsip bagi hasil, jual beli dan titipan. Walaupun BMT sering dikatakan sama dengan Bank Islam, tetapi BMT memiliki pangsa pasar tersendiri, yakni masyarakat

---

<sup>1</sup> Cokrohadisumarto, Wisiyanto bin Mislan dkk, *BMT Praktis dan Kasus*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016) ,hlm. 3

kecil yang tidak terjangkau dan memiliki hambatan tersendiri dalam hal psikologis jika berhadapan dengan pihak bank.<sup>2</sup>

*Baitul Mal wa Tamwil* adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya beridentikan *bait al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil-bawah dan mendorong kegiatan menabung maupun penunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga dapat menerima titipan zakat, infak dan sedekah, kemudian menyalurkannya sesuai dengan peraturan amanat.

## **2. Fungsi, Visi, Misi, dan Tujuan Pengelolaan BMT**

### **a) Fungsi BMT**

- 1) *Baitul mal* yaitu kata *bait* = rumah dan *al-mal* = harta, yang artinya menerima titipan dana ZIS (zakat, infak dan sedekah) serta mengoptimalkan distribusinya dengan memberikan santunan kepada yang berhak (*ashnaf*) sesuai dengan peraturan dan amanat yang diterima.
- 2) *Baitut tamwil* yaitu *bait* = rumah sedangkan *at-tamwil* = pengembangan harta, yang artinya yakni melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan

---

<sup>2</sup> Nurul Huda, dkk. *Lembaga Keuangan Islam ( Tinjauan Teoritis dan Praktis)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 306

investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil, terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Seperti (Bagi hasil, jual beli, jasa dan sektor riil).<sup>3</sup>

b) Visi, Misi dan Tujuan BMT

Visi BMT yaitu mewujudkan kualitas masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT serta Kelompok Usaha Muamalah (Pokusma) yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berkehati-hatian. Misi BMT yaitu mengembangkan Pokusma dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berkehati-hatian sehingga terwujud kualitas masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera. Tujuan BMT yakni mewujudkan kehidupan keluarga dan masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.<sup>4</sup>

Dalam memasarkan produk BMT, pengelola perlu memperhatikan beberapa hal penting yaitu langkah yang harus dilalui pengelola BMT sebelum memasarkan produknya adalah dengan meluruskan niat, karena niat

---

<sup>3</sup> Nurul Huda, dkk. *Baitul Mal Wa Tamwil*, (Jakarta: Amzah, 2016), hlm. 37

<sup>4</sup> Ibid, hlm. 38

merupakan cermin perbuatan seseorang. Rasulullah SAW bersabda “Sesungguhnya sahnya perbuatan (amal) itu tergantung pada niatnya”. Beberapa petunjuk praktis di bawah ini yang dapat dijadikan bahan rujukan para pengelola BMT dalam upaya meluruskan niat, sebagai berikut:

- a) Meluruskan niat dengan selalu menyebut nama Allah SWT bahwa apa yang hendak akan dilakukan dalam rangka pemasaran produk BMT tidak lain semata-mata untuk mengharapkan ridho-Nya.
- b) Meluruskan niat dengan selalu mendekatkan tindakan dengan misi BMT yang telah ditetapkan.
- c) Meluruskan niat dengan di landasi keyakinan bahwa memasarkan produk BMT juga merupakan salah satu bagian penting dari serangkaian perjuangan menegakkan hukum-hukum Allah SWT di muka bumi (Jihad Fi Sabilillah).
- d) Meluruskan niat dengan menyatakan ikrar dalam hati hendak maksimal dalam memasarkan produk BMT dan pantang menyerah menghadapi segala tantangan karena pertolongan Allah SWT akan datang menyertai langkah-langkahnya.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Makhlul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press), hlm. 58



### **3. Kendala-Kendala Pengembangan BMT**

BMT dalam perkembangannya pasti tidak lepas dari berbagai kendala atau masalah, walaupun tidak terjadi masalah beberapa BMT di Indonesia namun masalah ini masih berlaku dalam beberapa BMT yang ada. Adapun kendala-kendala BMT antara lain:

- a. Akumulasi kebutuhan dana masyarakat belum bisa dipenuhi oleh BMT, hal ini menjadikan nilai pembiayaan dan jangka waktu pembayaran kewajiban dari nasabah cukup cepat. Dan belum tentu pembiayaan yang diberikan BMT cukup memadai untuk modal usaha masyarakat.
- b. Walaupun keberadaan BMT cukup dikenal, tetapi masih banyak masyarakat berhubungan dengan rentinir. Hal ini disebabkan masyarakat membutuhkan pemenuhan dana yang memadai dan pelayanan yang cepat, walaupun ia membayar bunga yang cukup tinggi.
- c. Beberapa BMT cenderung menghadapi masalah yang sama, misalnya anggota yang bermasalah. Kadang ada satu nasabah yang tidak hanya bermasalah di satu tempat tetapi di tempat lain juga bermasalah. Oleh karena itu perlu upaya dari masing-masing BMT untuk melakukan koordinasi dalam rangka mempersempit gerak anggota yang bermasalah.

- d. BMT cenderung menghadapi BMT lain sebagai lawan yang harus dikalahkan, bukan sebagai *partner* dalam upaya mengeluarkan masyarakat dari permasalahan ekonomi yang ia hadapi. Keadaan ini kadang menciptakan iklim persaingan yang tidak islami, bahkan hal ini mempengaruhi pola pengelolaan BMT tersebut lebih pragmatis
- e. Dalam kegiatan rutin BMT cenderung mengarahkan pengelola untuk lebih berorientasi pada persoalan bisnis. Sehingga timbul kecenderungan kegiatan BMT bernuansa pragmatis lebih dominan dari pada kegiatan yang bernuansa idealis
- f. Dalam upaya untuk mendapatkan anggota timbul kecenderungan BMT mempertimbangkan besarnya bunga di Bank konvensional terutama untuk produk yang berprinsip jual beli.
- g. BMT lebih cenderung menjadi baitut tamwil dari pada baitul maal. Dimana lebih banyak menghimpun dana yang digunakan untuk bisnis dari pada untuk mengelola zakat, infaq maupun shadaqah
- h. Pengetahuan pengelola BMT sangat mempengaruhi BMT tersebut dalam menangkap masalah dan menyikapi masalah

ekonomi yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Sehingga menyebabkan dinamisasi dan inovasi BMT tersebut kurang.<sup>6</sup>

## **B. Koperasi**

### **1. Pengertian Koperasi**

Beberapa pokok pikiran tentang uraian mengenai pengertian koperasi adalah:

- a. Koperasi adalah suatu perkumpulan yang didirikan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas yang bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka
- b. Bentuk kerjasama dalam koperasi bersifat sukarela
- c. Masing-masing anggota koperasi berkewajiban untuk mengembangkan serta mengawasi jalannya usaha koperasi
- d. Risiko dan keuntungan usaha koperasi ditanggung dan dibagi secara adil.<sup>7</sup>

Undang-undang No. 25 tahun 1992 mengenal 2 bentuk koperasi. Yaitu koperasi primer dan koperasi sekunder. Koperasi primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang seorang. Koperasi sekunder yakni koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan koperasi.

---

<sup>6</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 118

<sup>7</sup> Rudianto, *Akuntansi Koperasi*, Edisi kedua, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 3-4.

Adapun mengenai syarat pembentukan, maka koperasi primer dibentuk oleh sekurang-kurangnya 20 orang. Sedangkan, koperasi sekunder dibentuk oleh sekurang-kurangnya 3 koperasi.<sup>8</sup>

Agar koperasi lebih dipahami sesuai dengan bunyi pasal 1 Undang-undang nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, dan dapat dibedakan dengan bentuk-bentuk badan usaha lain, misalnya perseroan terbatas, Adapun ciri-ciri koperasi sebagai badan usaha, antara lain:

- a. Dimiliki oleh anggota yang bergabung atas dasar sedikitnya ada satu kepentingan ekonomi yang sama.
- b. Para anggota bersepakat untuk membangun usaha bersama atas dasar kekuatannya sendiri dan atas asas kekeluargaan
- c. Didirikan, dimodali, dibiayai, diatur dan diawasi serta dimanfaatkan sendiri anggotanya.
- d. Tugas pokok badan usaha koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota dalam rangka memajukan kesejahteraan anggota.<sup>9</sup>

## **2. Landasan Koperasi**

Dalam UUD 1945, Pasal 33 Ayat 1, yang menjadi dasar perekonomian Indonesia disebutkan “perekonomian disusun

---

<sup>8</sup> Amin Widjaja Tunggal, *Akuntansi Untuk Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hlm. 19

<sup>9</sup> Ekawarna, *Manajemen Badan Usaha Dan Koperasi*, (Jakarta: Gang Persada Press, 2010), hlm. 7

sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Dari bunyi ayat tersebut dapat disimpulkan bentuk badan usaha yang sesuai dengan itu ialah koperasi. UUD No 12 tahun 1967 (UU Perkoperasian yang lama), tentang pokok-pokok perkoperasian dalam pasal 2 tentang landasan koperasi antara lain:<sup>10</sup>

a. Landasan Idiil

Landasan Idiil koperasi Indonesia adalah pancasila: keutuhan yang maha esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kelima sila itu harus dijadikan dasar dalam kehidupan koperasi Indonesia.

Dasar Idiil harus diamalkan oleh seluruh anggota maupun pengurus koperasi karena pancasila di samping merupakan dasar negara juga sebagai falsafah hidup bangsa dan negara Indonesia.

b. Landasan Struktural

Landasan Struktural koperasi Indonesia ialah Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Sebagai landasan geraknya adalah pasal 33 Ayat (1) UUD 1945 serta penjelasannya,

---

<sup>10</sup> Amin Widjaja Tunggal, Op. Cit., *Akuntansi Untuk Koperasi*, hlm.

yang berbunyi: perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

c. Landasan Mental

Landasan Mental koperasi Indonesia adalah setia kawan dan kesadaran berpribadi. Landasan itu tercermin dari kehidupan bangsa yang telah berbudaya, yaitu gotong royong. Setia kawan merupakan landasan untuk bekerjasama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Kesadaran berpribadi, keinsafan akan harga diri sendiri, merupakan hal yang mutlak harus ada dalam rangka meningkatkan derajat kehidupan dan kemakmuran. Kesadaran berpribadi juga merupakan rasa tanggung jawab dan disiplin terhadap segala peraturan sehingga koperasi akan terwujud sesuai dengan tujuannya.

Dalam UU Nomor 25 tahun 1992 (UU Perkoperasian yang baru) Bab II pasal 2 dinyatakan bahwa landasan dan asas koperasi berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berdasarkan atas asas kekeluargaan.<sup>11</sup>

### **3. Fungsi dan Tujuan Koperasi**

Fungsi koperasi tertuang dalam pasal 4 UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, antara lain:

---

<sup>11</sup>Ibid, hlm. 5

- a. Membangun, mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b. Berperan aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai gurunya.
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang berdasarkan usaha bersama atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.<sup>12</sup>

Sedangkan, tujuan dari Koperasi yakni memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan pada Pancasila dan UUD 1945.<sup>13</sup>

#### **4. Jenis Koperasi**

---

<sup>12</sup> Saerozi, Pendampingan Pemberdayaan Koperasi “Wana Mukti” Rintisan Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH) Desa Kedungsuren Kec. Kaliwungu Selatan Kabupaten Kendal. (Semarang: LP2M, 2014)

<sup>13</sup> Undang-Undang Perkoperasian 1992 (UU No. 25 Tahun 1992)

Jenis koperasi berdasarkan kegiatan usaha koperasi secara umum, koperasi dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Koperasi Konsumen, yaitu koperasi yang usahanya memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi.
- b. Koperasi produsen, yaitu koperasi yang anggotanya menghasilkan produk yang kemudian dijual atau dipasarkan melalui koperasi.
- c. Koperasi simpan pinjam, yakni koperasi yang melayani kegiatan peminjaman dan penyimpanan uang para anggota.<sup>14</sup>

## **C. Pembiayaan Syariah**

### **1. Pengertian Pembiayaan Syariah**

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.<sup>15</sup> Sedangkan, menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang adanya perbankan menyatakan bahwa pembiayaan atau *financing* adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan

---

<sup>14</sup> Djoko Muljono, *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 4

<sup>15</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: YKPN, 2005), hlm. 17



pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>16</sup> Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau berupa tagihan kepada anggota berdasarkan persetujuan dan kesepakatan antara lembaga keuangan dengan pihak yang meminjam, kemudian untuk mengembalikan uang setelah jangka waktu yang ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil yang telah disetujui antara kedua belah pihak.

Pasal 1 nomor (12): Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yakni penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Nomor (13): prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain yakni: pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau

---

<sup>16</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Upp Amp Ykpn, 2002), hlm. 10

dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijara wa iqtina*).<sup>17</sup> Jadi, pembiayaan yakni adanya penyediaan uang dari pihak koperasi (bank) untuk para anggota yang bisa digunakan sebagai investasi maupun simpan pinjam.

Koperasi dalam simpan pinjam pembiayaan syariah ada imbalan yang berupa bagi hasil. Adapun perbedaan antara imbalan yang berdasarkan bunga dan yang berdasarkan bagi hasil yakni :

a. Berupa Bunga

- 1) Penentuan bunga dibuat pada waktu akad tanpa berpedoman pada untung rugi
- 2) Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan
- 3) Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi
- 4) Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi sedang “*booming*”
- 5) Eksistensi bunga dirugikan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama termasuk Islam

b. Berupa Bagi Hasil

---

<sup>17</sup> Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

- 1) Penentuan besarnya rasio bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi
- 2) Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
- 3) Bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan sekiranya itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak
- 4) Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
- 5) Tidak ada yang meragukan keabsahan keuntungan bagi hasil.<sup>18</sup>

Dalam Islam juga mengharamkan adanya riba. Seperti ayat-ayat tentang riba dibawah ini:<sup>19</sup>

Q.S Ali-Imran ayat 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

---

<sup>18</sup> Karnaen A. Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 52.

<sup>19</sup> Muh Zuhri, *Riba Dalam Al-qur'an dan Masalah Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 61

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, jangan memakan riba dengan berlipat ganda, bertaqwalah kepada Allah agar kamu memperoleh keberuntungan”*

Q.S Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا  
إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: *“Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”*

## 2. Tujuan Pembiayaan Syariah

Tujuan pembiayaan yang dilaksanakan Bank syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*, antara lain:

### a. Pemilik

Pemilik sangat mengharapkan akan mendapatkan penghasilan atas dana yang yang ditanamkan pada Bank.

b. Pegawai

Pegawai mengharapkan akan kesejahteraan dari Bank yang dikelola.

c. Masyarakat

1) Pemilik dana

Masyarakat pemilik dana mengharapkan dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

2) Debitur yang bersangkutan

Adanya pembiayaan, para debitur terbantu menjalankan usahanya di sektor produktif dan terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya.

3) Masyarakat konsumen

Memperoleh barang-barang yang dibutuhkan

d. Pemerintah

Adanya penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, di samping itu akan memperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh Bank dan juga perusahaan-perusahaan).

e. Bank

Dari penyaluran dana, Bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap bertahan dan meluas

jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya.<sup>20</sup>

### 3. Fungsi Pembiayaan

Secara garis besar fungsi pembiayaan di dalam perekonomian, perdagangan maupun keuangan sebagai berikut: pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal/uang, pembiayaan meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang, pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang, pembiayaan menimbulkan gairah usaha masyarakat, pembiayaan sebagai alat stabilitasi ekonomi, pembiayaan sebagai jembatan untuk peningkatan pendapatan nasional, dan pembiayaan sebagai alat hubungan ekonomi internasional.<sup>21</sup>

### 4. Unsur-unsur Kredit / Pembiayaan

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit dibagi menjadi 5 (lima) dan 7P bagian.

Antara lain:

a. Kepercayaan

---

<sup>20</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hlm. 8.

<sup>21</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 7

Kepercayaan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang datang. Kepercayaan ini diberikan oleh Bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian penyelidikan tentang nasabah, baik secara intern maupun ekstern. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon kredit.

b. Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.

c. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang.

d. Risiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian kredit yang dapat menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya/macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan Bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh risiko yang tidak disengaja.

e. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa ini dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. Sedangkan bagi Bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil yang diperoleh.<sup>22</sup>

Sedangkan, penilaian dengan 7P. Antara lain:

*a. Personality*

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah. *Personality* hampir sama dengan *Character* dari 5C.

*b. Party*

Mengklarifikasi nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya. Kredit untuk pengusaha lemah sangat berbeda dengan kredit usaha yang kuat modalnya, baik dari segi jumlah, bunga dan persyaratan lainnya.

*c. Purpose*

Untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan

---

<sup>22</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 91.



pengembalian kredit dapat bermacam-macam apakah untuk tujuan konsumtif atau tujuan produktif atau untuk tujuan perdagangan membangun usaha.

*d. Prospect*

*Prospect* yakni Untuk menilai usaha nasabah di masa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, dengan kata lain mempunyai *prospect* atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kredit yang dibiayai tanpa mempunyai *prospect*, bukan hanya Bank yang rugi tetapi juga nasabah.

*e. Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengambilan kredit yang diperolehnya. Semakin banyak sumber penghasilan debitur maka semakin baik, sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.

*f. Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya dari bank.

g. *Protection*

Tujuan nya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikurcurkan oleh bank namun melalui suatu perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.<sup>23</sup>

## D. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas yakni “*meeting the needs of customers*” segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.<sup>24</sup> Kualitas yang baik akan dipandang baik pula oleh pelanggan, karena kualitas yang memenuhi syarat akan menjadikan tumbuh rasa loyalitas pelanggan terhadap organisasi tersebut. Adapun secara sederhana manfaat dari kualitas antara lain:

- a. Produktivitas yang lebih besar
- b. Harga yang lebih tinggi
- c. Loyalitas pelanggan yang lebih besar
- d. Pangsa pasar yang lebih besar

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia

e. Harga saham yang lebih tinggi.<sup>25</sup>

Makna dari pelayanan yakni merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>26</sup> Kualitas pelayanan yaitu proses pembentukan dan keterkaitan di dalam mengelola pelanggan, membangun mata rantai untuk meningkatkan nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan harapan memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Adapun pelanggan yang loyal termasuk aset perusahaan yang harus di pertahankan.<sup>27</sup>

Dasar-dasar pelayanan untuk seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir atau *teller*. Antara lain:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih  
Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Gunakan pakaian

---

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 70

<sup>26</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafinda Persada, 2005), hlm. 15

<sup>27</sup> Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 172

seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum  
Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dan murah senyum dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal  
Pada saat nasabah datang, karyawan harus segera menyapa terlebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Tapi jika belum kenal, dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.  
Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Usahakan juga jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar  
Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Gunakan suara dengan jelas agar mudah dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.  
Melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabahan benar-benar meyakinkan.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan  
Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan/nasabah usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan  
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang

masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>28</sup>

5 Hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima, antara lain:

- 1) *Service Regulation* (Regulasi Layanan)

Perusahaan apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata

---

<sup>28</sup> Kasmir, Op. Cit., *Etika Customer Service*, hlm. 18-21

cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa perusahaan. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Keraguan pegawai akan akan keputusan-keputusan apa yang harus diambil dengan sendirinya akan hilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan atau sering disebut dengan *Standard Operating Procedures* (SOP).

2) *Service Facilities* (Fasilitas-Fasilitas Layanan)

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, kamar mandi, ruang dan gedung.

3) *Advisory Team* (Peranan Tim Pengarah)

Tim pengarah disini yakni penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation*, atau manajer Operasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima.

4) *Simple-Cheap-Fast-Benefit* (Mudah-Murah-Cepat-Manfaat)

### 5) Budaya Pemberian Pelayanan

- a. *Self Awarness* yakni kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Anthusias* yakni memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah.
- c. *Reform* yakni memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value* yakni pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e. *Impresive* yakni pelayanan harus menarik, berkesan namun tidak berlebihan.
- f. *Care* yakni memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation* yakni pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.<sup>29</sup>

Dalam kehidupan masyarakat, kita mengenal etika pribadi dan etika sosial. Etika pribadi adalah tingkah laku manusia yang penilaian baik atau buruknya dilakukan secara individual, sementara etika sosial adalah tingkah laku manusia yang baik buruknya dinilai oleh lingkungan sosialnya. Dalam dunia kerja yang berhubungan dengan pelayanan, etika pribadi

---

<sup>29</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 146



dan etika sosial perlu dikembangkan secara baik agar pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan juga bernilai baik. Sedangkan, hubungan antara etiket dan pelayanan dalam pekerjaan sangat erat. Etiket yakni tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Jika anda lupa menempatkan etiket kala menghadapi pelanggan, pelanggan akan memberi respons yang kurang baik selama anda melayani mereka. Karena itu, jika anda ingin memegang peranan dalam dunia industri jasa pelayanan, sebaiknya anda memperdalam etiket agar dapat diterima dalam lingkungan dimana anda berada.<sup>30</sup>

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Valirie Zeitham, Leonard Berry, dan A. Parasuraman bahwa kualitas layanan akan dipandang dengan 5 dimensi dalam menentukan kepuasan pelanggan. Yaitu:<sup>31</sup>

- a. *Tangibles* (Penampilan unsur fisik), kemampuan dalam perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Ini meliputi fasilitas fisik maupun teknologi.
- b. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan

---

<sup>30</sup>Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 32

<sup>31</sup>Christopher Lovelock dkk, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 154

pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan

- c. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan), suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan
- d. *Assurance* (jaminan, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan), pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e. *Emphaty* (Akses mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman pelanggan), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu dalam pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Upaya meningkatkan manajemen terhadap kepuasan anggota yang kondusif bagi lembaga maupun perusahaan jasa dalam memperbaiki beberapa kualitas pelayanan, lembaga atau

perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan atau lembaga koperasi. Antara lain:<sup>32</sup>

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap jalannya perusahaan, strategi kualitas perusahaan atau lembaga harus merupakan inisiatif dan komitmen yang dipegang teguh dari manajemen puncak. Manajemen harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan agar anggota merasa puas terhadap kinerja pemimpin.

b. Pendidikan

Seluruh karyawan yang ada di lembaga harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas dan aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk mengetahui kepuasan anggota.

c. Perencanaan

Sebuah perencanaan harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan mencapai visi lembaga tersebut.

d. *Review*

---

<sup>32</sup> M Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 60

Proses review ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan mutu

e. Komunikasi

Komunikasi ini merupakan suatu proses dalam penyampain sebuah informasi, ide, pesan atau gagasan dari pihak satu ke pihak lain. Kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota di pengaruhi adanya komunikasi yang baik.

f. Penghargaan dan pengakuan

Merupakan aspek yang berguna dalam kualitas pelayanan. Setiap karyawan yang berpengetahuan luas atau berprestasi dalam melayani anggota nya dengan sangat baik akan di beri penghargaan. Dengan demikian, hal tersebut dapat meningkatkan motivasi, moral kerja dan rasa memiliki dalam lembaga, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, yakni baik produk ataupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus di bangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan

menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan sebagai tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses yakni proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.<sup>33</sup>

## **E. Kepuasan Pelanggan/Anggota**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Anggota**

Pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam menjalankan organisasi bisnis. Pelanggan bisa diartikan dengan orang yang paling berpengaruh terhadap nilai organisasi dalam menjalankan bisnisnya, bukan *Chief Executive Officer* (CEO). Pelanggan juga termasuk orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis.<sup>34</sup> Sedangkan, kepuasan bisa diartikan dimana pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan dari suatu perusahaan dan tidak merugikan pelanggan ketika bertanya. Pelanggan disini dimaksudkan dalam pembahasan yakni Anggota. Kepuasan

---

<sup>33</sup> Ariani Dorothea Wahu, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 35

<sup>34</sup> Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, Op. Cit., *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, hlm. 28

pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan.

## 2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver menyatakan kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan, yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Hawkins dan Lonny dalam Tjiptono<sup>36</sup> pembentuk kepuasan terdiri dari:

### a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

### b. Minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan dan komitmen

---

<sup>35</sup>Ibid, hlm. 32

<sup>36</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jawa Timur: Banyumedia Publishing)

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga. Kesediaan merekomendasikan disini yakni komitmen pelanggan untuk selalu berjanji agar menjadi pelanggan bisa menjaga lembaga/badan usaha yang diikutinya dengan layak dan benar.

Tingginya tingkat kepuasan pelanggan adalah termasuk karakteristik penting bagi kualitas hubungan yang berkualitas tinggi dan berjangka panjang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori di atas kepuasan pelanggan/anggota memiliki 3 dimensi, yakni:

1. Sesuai Harapan (Kesesuaian harapan)
2. Evaluasi Pasca Konsumsi/Transaksi
3. Komitmen (Kesediaan Merekomendasikan).<sup>37</sup>

### **3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Antara lain:

- a. Sistem keluhan dan saran

---

<sup>37</sup> Ibid

Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping* (Belanja Siluman)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghot shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis* (Analisis Pelanggan yang hilang)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos,



telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.<sup>38</sup>

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode survei ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- 1) *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
- 3) *Problem analysis* yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-performance analysis* yaitu dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta

---

<sup>38</sup>Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003), hlm. 104

merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.<sup>39</sup>

#### **4. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Adapun manfaat dari pengukuran kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

- a. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak diterima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas terus melakukan kerja sama.
- b. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
- d. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.<sup>40</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh pelanggan berdasarkan perbandingan kinerja produk yang

---

<sup>39</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan , Implementasi dan control*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hlm. 15

<sup>40</sup>Ibid. hlm. 38

dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki sebelum mengkonsumsi. Jika produk yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas, begitupun juga sebaliknya. Bahkan akhir-akhir ini, organisasi bisnis berlomba-lomba bukan hanya untuk memenuhi harapan pelanggan semata, tapi jauh melebihi harapan yang selama ini ada dalam diri pelanggan. Saat ini organisasi bisnis berusaha untuk menjadi superior dengan memberikan kepuasan yang bernilai tinggi bagi pelanggan.

## **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>41</sup> Maka hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar semarang terhadap tingkat kepuasan anggota.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 99

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Pendekatan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu cara sistematis untuk mendapatkan suatu pengetahuan. Sedangkan, kegiatan penelitian pada hakikatnya adalah kegiatan menjalankan suatu prosedur atau cara untuk mendapatkan suatu hasil tertentu. Cara tersebut adalah langkah-langkah ilmiah, Sedangkan hasilnya adalah sebuah pengetahuan atau informasi.<sup>1</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei lapangan, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.<sup>2</sup>

Penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan

---

<sup>1</sup> Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 7

<sup>2</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 20.

kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi hubungan variabel yang diteliti. Pada umumnya penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.<sup>3</sup>

Metode kuantitatif yakni dengan melakukan penelitian berdasarkan perhitungan dengan sistem SPSS/di olah menggunakan sistem statistika pada komputer dan berbentuk angka agar mengetahui hasil dari penelitian, penulis berharap dapat memperoleh data secara lengkap dan akurat sesuai hasil perhitungan.

## **B. Definisi Operasional**

Sesuai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yakni variabel independen/variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen/variabel terikat yaitu kepuasan (Y). Variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari:

### **1. Keandalan (*Reliability*)**

Adalah kemampuan koperasi untuk memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Pelayanan

---

<sup>3</sup> Mohammad Fauzi editor mohammad Nor Ichwan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 18

yang diberikan memiliki konsistensi dan dapat dipercaya anggota.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kemauan dan kemampuan koperasi dalam membantu para anggota dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan permintaan anggota akan direalisasikan dan kemudian melaksanakan pekerjaan tersebut dengan cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Adalah perilaku koperasi yang menumbuhkan kepercayaan anggota terhadap koperasi dan koperasi bisa menciptakan rasa aman dari sisi ekonomi bagi anggotanya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan koperasi selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah yang di alami anggota.

4. Empati (*Emphaty*)

Adalah kemampuan dalam memahami masalah anggota dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan anggota serta memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota. Kesabaran karyawan merupakan faktor dimana pemahaman masalah dari anggota bisa di tampung dengan baik oleh karyawan.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Adalah kemampuan koperasi dalam menunjukkan daya tarik dari segi fasilitas fisik koperasi, perlengkapan yang mendukung

kinerja usaha, serta penampilan karyawan. Bukti langsung adalah aspek perusahaan yang mudah terlihat oleh anggota atau pihak luar.

Variabel kepuasan anggota (Y) adalah tingkatan dimana anggapan produk sesuai dengan harapan yang dirasakan anggota. Kepuasan anggota dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator kepuasan anggota yang berdasarkan ciri-ciri konsumen yang merasa puas yang diungkapkan oleh Oliver, Engel, Blackwell, Miniard dan Hawkins dan Lonny dalam Tjiptono terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Adalah harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan selama melakukan transaksi dan fasilitas yang di dapat selama menjadi anggota di KSPPS BMT Damar, Semarang.

2. Evaluasi pasca konsumsi/transaksi

Adalah penilaian anggota setelah melakukan transaksi sudah memenuhi atau melebihi harapan.

3. Komitmen (Kesediaan Merekomendasikan)

Adalah kesediaan anggota untuk berkomitmen terhadap apa saja yang sudah di tetapkan oleh KSPSS BMT Damar, Semarang dan mau merekomendasikan kepada orang lain untuk bergabung menjadi anggota.

### C. Sumber dan Jenis Data

Data penelitian dapat dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, maupun lewat data dokumentasi. Data yang harus dikumpulkan mungkin berupa data primer, data sekunder atau keduanya.<sup>4</sup> Adapun dalam penelitian ini, menggunakan sumber dan jenis data berasal dari:

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari instrumen penelitian (kuesioner) dan informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Dalam peneliti mencari informasi ini, yang menjadi subyek penelitian yaitu: Direktur KSPPS BMT Damar (Didik Fitriyanto, S.Hi), Kabag Operasional (Nur Hidayati, SE), Karyawan KSPPS (Suhadi, S.E& Fuad Hasan, A.Md) dan Anggota di KSPPS BMT Damar.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak diperoleh langsung dari subyek penelitiannya. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data-data pendukung dan data tambahan. Dalam hal ini yang termasuk data tertulis yaitu data-data yang berasal dari sebelumnya, literatur brosur majalah, naskah, buku, dokumen, halaman internet, catatan dan lain sebagainya.

---

<sup>4</sup> Saifuddin Izwa, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 1997), hlm. 36



#### D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan.<sup>5</sup> Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil batasan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota KSPPS Damar, Semarang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel ditarik dari populasi dengan pertimbangan ilmiah. Salah satu syaratnya bahwa penarikan sampel harus terukur dan representatif.<sup>6</sup> Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang akan di teliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* ini termasuk dalam teknik probability sampling, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>7</sup> Teknik ini dipilih dengan memperhatikan beberapa kriteria inklusi

---

<sup>5</sup> Dadang Kuswana, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 130

<sup>6</sup> Ibid, hlm. 134

<sup>7</sup> Sugiyono, Op. Cit. , *Metode Penelitian Kombinasi*, hlm. 122

yaitu anggota KSPPS BMT Damar, bersedia menjadi responden. Serta kriteria eksklusi yaitu anggota KSPPS BMT yang tidak melakukan transaksi dan mengalami gangguan jiwa. Sehingga, sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus slovin yakni:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Jumlah sampel yang diambil

e = 0,01 (tingkat kesalahan)

adapun perhitungan yang dipergunakan dalam penelitian ini, yakni:

$$n = \frac{2278}{1 + 2278 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2278}{1 + 2278 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{2278}{1 + 22,78}$$

$$n = \frac{2278}{23,78}$$

$$n = \frac{2278}{23,78}$$

$$n = 95,7n = 96 \text{ dibulatkan } 100$$

Populasi di KSPPS BMT Damar berjumlah 2278 anggota (data diambil pada 30 April 2017)<sup>8</sup> dan peneliti hanya menggunakan sampel dari populasi, yakni 100 anggota. Sampel dari 100 anggota tersebut bertujuan untuk mewakili seluruh adanya populasi yang ada di KSPPS BMT Damar, Semarang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>9</sup> Teknik pengumpulan data melalui kuesioner ini biasanya dapat berupa pernyataan tertutup maupun terbuka. Kuesioner ini akan diberikan kepada anggota KSPPS BMT Damar Semarang untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner Kualitas Pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di KSPPS BMT Damar Semarang yang terdiri dari 35 item pertanyaan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan anggota digunakan kuesioner kepuasan anggota yang terdiri dari 17 item pertanyaan.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Selaku bagian Operasional KSPPS Damar, Pada tanggal 30 April 2017 pukul 13.30 WIB

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 142

**Tabel 1****Blue Print Variabel dan Pengukuran Kualitas Pelayanan**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item Instrumen</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Peralatan dan teknologi yang terbaru 2. Fasilitas fisik yang unggulan dan menarik secara visual 3. Karyawan berpenampilan rapi	4, 6 1, 2, 3, 5 7	7
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Karyawan perusahaan memahami kebutuhan spesifik pelanggannya 2. Perusahaan memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada pelanggannya	8, 9, 10 11, 12, 13	7
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Karyawan memberikan layanan yang tepat dan	15, 16, 17	

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	No Item Instrumen	Jumlah
		cepat kepada pelanggan 2. Karyawan memberitahu pelanggan, kapan permintaan transaksi akan di realisasikan 3. Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan 4. Karyawan selalu bersedia membantu para pelanggan pada saat jam kerja	21  18, 20  19	7
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi 2. Perusahaan memberikan perhatian individual kepada	22, 23, 24, 26, 27  25, 28	7

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item Instrumen</b>	<b>Jumlah</b>
		pelanggannya		
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Bila perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya seperti hadiah atau bonus 2. Menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan 3. Layanan Secara tepat sejak awal	29, 30  31, 32, 34  33,35	7

Tabel 2

*Blue Print Variabel dan Pengukuran Kepuasan Anggota*

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item Instrumen</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Kepuasan Anggota (Y)</b>	Sesuai Harapan	1. Perasaan Puas (berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh	1, 4, 6, 7	8

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item Instrumen</b>	<b>Jumlah</b>
		perusahaan) 2. Penyediaan layanan yang baik	2, 3, 5, 8	
	Evaluasi Pasca Konsumsi/Tra nsaksi	1. Kemampuan Karyawan memberi Perhatian 2. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat	9, 10 11, 12	4
	Komitmen	1. Pelanggan merekomendasika n produk/simpanan 2. Pelanggan berniat berkunjung kembali 3. Adanya kesempatan untuk maju dan termotivasi dalam segala hal	14 13, 15 16, 17	5

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert, yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengukur pernyataan atau pertanyaan. Dalam melakukan

penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberi nilai. Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban dengan nilai intervalnya 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut:<sup>10</sup>

**Tabel 3**  
***Likert Scale / Skala Likert***

<b>Kualitas Pelayanan</b>			
<b>No</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot/Skor</b>
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1
<b>Kepuasan Anggota</b>			
<b>No</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot/Skor</b>
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

## 2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara. Kalau wawancara biasanya selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi pada obyek-obyek alam yang lain.<sup>11</sup> Adanya observasi untuk

---

<sup>10</sup> Ibid, hlm. 136

<sup>11</sup> Ibid, hlm. 145



memperkuat kuesioner dan melengkapi data penelitian. Adapun teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi yaitu KSPPS BMT Damar Semarang untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan anggota.

### 3. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara yakni percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Sedangkan, menurut Gorden mendefinisikan wawancara yakni, *“Interviewing is conversation between two people in which person tries to direct the conversation to obtain information for some specific purpose”*. Bahwa wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.<sup>12</sup> Penulis mengadakan wawancara (*interview*) dengan beberapa orang yang dianggap dapat memberikan informasi maupun penjelasan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yakni dengan Direktur KSPPS BMT Damar, Karyawan, Staff KSPPS BMT Damar dan Anggota di KSPPS BMT Damar.

---

<sup>12</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm. 118

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pentingnya studi dokumentasi antara lain membantu memahami fenomena, interpretasi, menyusun teori, dan validasi data.<sup>13</sup> Peneliti menggunakan metode dokumentasi ini untuk mengetahui profil atau deskripsi KSPPS BMT Damar dan memperoleh dokumen-dokumen atau arsip yang ada di KSPPS BMT Damar Semarang, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam peningkatan anggota.

### **F. Validitas dan Reliabilitas Data**

#### **1. Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian dari validitas merupakan aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat akan tetapi

---

<sup>13</sup> Rully Indrawan, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hlm. 139

juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.<sup>14</sup>

Tes dikatakan memiliki validitas jika hasilnya sesuai dengan kriterium, dalam arti memiliki kesejajaran antara hasil tes dengan kriterium. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran tersebut adalah dengan teknik korelasi *product moment*.<sup>15</sup>

$$r_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Setelah diperoleh nilai  $r_{xy}$ , nilai kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  pada tabel product moment dengan taraf signifikan 5%. Butir soal dikatakan valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ . Butir soal dikatakan tidak valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $r_{\text{tabel}}$ .

Peneliti melakukan uji validitas berdasarkan jumlah *degree of freedom* ( $df = N-2$ ) yaitu 100 responden, maka nilai  $r$  tabel pada  $100-2 = 98$  yaitu 0,197. Butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Berikut hasil uji validitas masing-masing variabel:

---

<sup>14</sup> Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 6

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *dasar-dasar evaluasi pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 69-72

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	1	0,575	0,197	Valid
	2	0,648	0,197	Valid
	3	0,718	0,197	Valid
	4	0,545	0,197	Valid
	5	0,690	0,197	Valid
	6	0,576	0,197	Valid
	7	0,589	0,197	Valid
	8	0,659	0,197	Valid
	9	0,692	0,197	Valid
	10	0,678	0,197	Valid
	11	0,474	0,197	Valid
	12	0,722	0,197	Valid
	13	0,607	0,197	Valid
	14	0,604	0,197	Valid
	15	0,703	0,197	Valid
	16	0,715	0,197	Valid
	17	0,390	0,197	Valid
	18	0,623	0,197	Valid
	19	0,559	0,197	Valid
	20	0,574	0,197	Valid
	21	0,664	0,197	Valid
	22	0,549	0,197	Valid
	23	0,563	0,197	Valid
	24	0,591	0,197	Valid
	25	0,551	0,197	Valid
	26	0,671	0,197	Valid
	27	0,739	0,197	Valid
	28	0,632	0,197	Valid
	29	0,609	0,197	Valid
	30	0,600	0,197	Valid
	31	0,679	0,197	Valid

	32	0,434	0,197	Valid
	33	0,412	0,197	Valid
	34	0,579	0,197	Valid
	35	0,630	0,197	Valid

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan kuesioner kualitas pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan valid ( $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ ).

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kepuasan Anggota (Y)</b>	1	0,725	0,197	Valid
	2	0,748	0,197	Valid
	3	0,756	0,197	Valid
	4	0,780	0,197	Valid
	5	0,596	0,197	Valid
	6	0,676	0,197	Valid
	7	0,693	0,197	Valid
	8	0,664	0,197	Valid
	9	0,571	0,197	Valid
	10	0,738	0,197	Valid
	11	0,757	0,197	Valid
	12	0,492	0,197	Valid
	13	0,748	0,197	Valid
	14	0,756	0,197	Valid
	15	0,780	0,197	Valid
	16	0,596	0,197	Valid
	17	0,676	0,197	Valid

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan kuesioner kepuasan anggota dalam penelitian ini dinyatakan valid ( $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ ).

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen akan dilakukan dengan teknik belah dua dari KR.20 (*Internal Consistency*). Pada Umumnya dalam mengukur reabilitas untuk tes bentuk tes uraian menggunakan rumus alpha (*Cronbach Alpha*). Adapun rumus yang dimaksud adalah:<sup>16</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas tes

$n$  = banyaknya butir item yang dikeluarkan

$\sum S_i^2$  = jumlah varian skor dari tiap-tiap butir item

$S^2$  = varian total

Kriteria pengujian reliabilitas terhadap koefisien reliabilitas tes ( $r_{11}$ ) dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai  $r_{11}$  sama dengan atau lebih besar dari pada nilai  $r$

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 179

tabel ( $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ ). Suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas (*Chronbach alpha*) minimal 0,6.<sup>17</sup>

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Realibilitas masing-masing variabel**

Variabel	<i>Chronbach alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,93	<i>Chronbach alpha</i> > 0,60	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,921		Reliabel

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Nilai *Cronbach alpha* kuesioner Kualitas Pelayanan dengan jumlah total 35 item adalah 0,93. Sedangkan nilai *Cronbach alpha* kuesioner Kepuasan Anggota dengan jumlah 17 item adalah 0,921. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Pendahuluan Analisis Deskripsi Data**

#### **a) Kualitas Pelayanan (Variabel X)**

Dalam penelitian ini, Kualitas pelayanan menempati di variabel X. Kualitas pelayanan merupakan aktifitas perusahaan dalam bisnis maupun organisasi guna memenuhi

---

<sup>17</sup> Ibid, hlm. 184

harapan pelanggan. Harapan yang menghasilkan baik akan menjadikan mutu pelayanan yang meningkat dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini, dapat diukur dengan 5 dimensi. Yakni : *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (kemampuan fisik).

b) Kepuasan Anggota (Variabel Y)

Kepuasan anggota dalam penelitian ini menempati di variabel Y. Kepuasan anggota termasuk harapan bagi perusahaan maupun organisasi yang dijalankan. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka anggota merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka anggota merasa puas. Jika kinerja dirasakan melampaui harapan maka anggota akan merasa sangat puas. Kepuasan anggota ini diukur dengan 3 dimensi atau aspek.

## 2. Analisis Uji (Metode Kuantitatif)

Metode kuantitatif merupakan analisis data yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar terhadap kepuasan anggota. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:



### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari Multikolinearitas, heteroskedastisitas dan normalitas.<sup>18</sup> Berikut macam-macam Uji asumsi klasik:

#### 1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Syarat dalam analisis parametrik yaitu distribusi data harus normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05, karena yang di uji adalah standar defisiensi atau nilai kesalahan. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

#### 2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk menguji kesamaan varian sehingga diketahui populasi dengan varian yang

---

<sup>18</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hlm. 57

homogen atau heterogen. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho :  $\alpha_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2 = \sigma_5^2 = \sigma_6^2 = \sigma_7^2$  artinya semua sampel memiliki varians sama

H1 : paling sedikit satu sampel dengan varians berbeda.

Untuk menguji homogenitas digunakan uji Bartlett dengan rumus:<sup>19</sup>

- Menentukan varians gabungan dari semua sampel

$$s^2 = \frac{\sum(n_i - 1)s_i^2}{\sum(n_i - 1)}$$

- Menentukan harga satuan B

$$B = (\log s^2) \cdot \sum (n_i - 1)$$

- Menentukan statistika  $X^2$

$$X^2 = (\ln 10) \cdot \left\{ B - \sum (n_i - 1) \log s_i^2 \right\}$$

Dengan derajat kebebasan (dk) = k-1 dan taraf signifikansi  $\alpha = 50\%$ , maka kriteria pengujiannya adalah jika  $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$  berarti bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama atau homogen. Perhitungan uji homogenitas ini menggunakan bantuan SPSS, jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama atau homogen.

---

<sup>19</sup> Sudjana, *Metode Statistika*, (bandung: tarsito, 2005)cet.1, hlm.

### 3) Uji Linearitas

Analisis regresi linier digunakan untuk memprediksi adanya hubungan linier antara variabel X dan variabel Y. sebelum digunakan untuk memprediksi analisis regresi linier harus di uji dalam uji linearitas. Dengan menggunakan asumsi yaitu apabila nilai Sig pada baris *Deviation from linierity* kurang dari 0,05 maka tidak terdapat linearitas antara kedua variable tersebut. Sebaliknya jika nilai Sig pada baris *Deviation from linierity* lebih dari 0,05 maka terdapat linearitas antara kedua variabel tersebut.

## **b. Uji Hipotesis**

Dalam uji hipotesis ini penulis menggunakan rumus Uji F, Regresi Linier (Uji R), dan Koefisien determinasi.

### 1) Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### a. Perumusan Hipotesis

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Ha = Ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.<sup>20</sup>

- b. Nilai kritis distribusi F dengan *Level of significant*  $\alpha = 5\%$

$F_{\text{tabel}} = F_{\alpha}$  ; numerator ; denominator = F 0,05 ; k-1 ; n-k

- c. Kriteria penolakan atau penerimaan:

$F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$  Maka H1 ditolak, ini berarti tidak ada pengaruh simultan oleh variabel x dan y.  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  Maka H1 diterima, ini berarti ada pengaruh simultan terhadap variabel x dan y. Pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dilakukan dengan menggunakan pengolahan data *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

## 2) Analisis Regresi Linier (Uji R)

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Jadi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) dengan rumus yang digunakan adalah :Persamaan Regresi<sup>21</sup>

$$Y = aX + K$$

---

<sup>20</sup> Nawari, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 25

<sup>21</sup> Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), hlm. 6

Keterangan :

$\bar{Y}$  = variabel terikat; X = prediktor; a= Bilangan koefisien prediktor;

K = Bilangan konstan

### 3) Koefisien Determinasi $R^2$ (*R Square*)

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variable independen (kualitas pelayanan) secara serentak terhadap variable dependen (kepuasan anggota).<sup>22</sup> Pengujian analisis regresi linier dan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan pengolahan data *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

### c. Pembahasan Analisis Akhir dan

Analisis akhir merupakan gambaran seluruh hasil uji hipotesis. Pengujian dilakukan menggunakan uji normalitas, uji linieritas, uji F dan analisis regresi linier (Uji R). Dari analisis data tersebut, maka dapat mendiskripsikan dan memperoleh data dalam bentuk angka melalui perhitungan manual dan komputer dengan SPSS atau informasi mengenai Kualitas Pelayanan Pada KSPPS BMT Damar Semarang dalam peningkatan kepuasan anggota. Pada bagian

---

<sup>22</sup>Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hlm. 56

pembahasan peneliti memberikan makna dan penjelasan lebih lanjut terkait hasil perhitungan data statistik terutama analisis uji hipotesis.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Damar**

Sebagai suatu upaya untuk memperbaiki dan mengangkat harkat dan derajat masyarakat khususnya kecil baik dalam skala makro maupun mikro sangatlah dibutuhkan keikutsertaan berbagai pihak dalam kerangka konsep ukhuwah dan kepedulian. Salah satu langkah strategis yang diambil untuk merealisasikan itu adalah melalui BMT, karena BMT sebagai Lembaga berbentuk Koperasi dengan prinsip operasional syari'ah sehingga sesuai dengan kultur masyarakat Indonesia yang mayoritas islam. Sejatinnya BMT adalah sebuah lembaga Da'wah, karena keberadaan BMT bukan semata-mata untuk mencari keuntungan semata-mata, tetapi BMT mempunyai misi untuk tegaknya Syari'at Islam khususnya di Indonesia. Khususnya ekonomi syari'ah. Sebagai Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) keberadaan BMT tidak bisa dilepaskan dari Baitul Maal. Sebagai wujud keseimbangan antara *profit oriented* dan *social oriented*, maka Baitul Maal menjadi jati diri BMT yang membedakan dengan lembaga lain. Dengan adanya Baitul Maal menjadi wadah penyambung antara *aghniya'* dan fakir miskin, penyalur bagi yang kaya untuk membantu yang miskin, sekaligus langkah konkrit pemberdayaan ekonomi umat.

Pada Tanggal 29 Juli 2003 tepatnya hari sabtu jam 10.00 di Jl. Wismasari Raya No.9 Ngaliyan Semarang, telah diresmikan sebuah lembaga keuangan mikro syariah dengan nama KSU BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) oleh Drs. H. Ahmad (pada saat itu masih menjabat sebagai Wagub I Jateng) dan Drs. H. Ali Mufiz, MPA. (Mantan Gubernur Jateng) dengan legalitas SK. Menteri Negara Urusan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI. No. 180.08/1016. 23/XII/2003. Didirikan dengan modal awal Rp 90.000.000 (Sembilan puluh juta rupiah) BMT DAMAR tumbuh dan berkembang dengan cukup baik. Terbukti per 31 Desember 2013 BMT DAMAR memiliki asset 7,5 M dan per Mei 2014 memiliki asset sebesar 8,9 M. ini menandakan tingkat pertumbuhan dan kepercayaan anggota kepada BMT DAMAR semakin meningkat.

KSPPS BMT Damar, Semarang dirintis dan didirikan oleh para aktivis yang berupaya maupun bertujuan untuk memperbaiki dan mengangkat harkat martabat masyarakat golongan menengah ke bawah baik dalam skala makro maupun mikro. Koperasi ini didirikan bukan hanya untuk mencari keuntungan saja, akan tetapi untuk menegakkan syariat islam khususnya ekonomi syariah dan dijadikan sebagai lembaga dakwah dan silaturahmi antar umat muslim/anggota.



## **B. Susunan Kepengurusan KSPPS BMT Damar**

### **1. DEWAN PENGAWAS**

Ketua : Prof Dr. H.Muslich Shabir,MA  
 Anggota : Dr. KH. Ahmad Darodji  
 Drs. M.Sholek,MA

### **2. DEWAN PENGURUS**

Ketua : Prof.Dr.H.Ahmad Rofiq, MA.  
 Sekretaris : Drs. Ghuftron Ajib,MA  
 Bendahara : Drs. Sahidin, M.Si

### **3. DEWAN PENGAWAS SYARIAH**

Ketua : Dr. KH. Fadlolan Musyaffa', Lc  
 Anggota : Abu Rokhmad

### **4. PENGELOLA**

Manajer : Didik Fitriyanto,SHI  
 Kabag Operasional : Nur Hidayati, SE  
 Kacab Utama Ngaliyan : Supriyanto, SHI  
 Kacab Fatmawati : Ali Rohman, A.Md  
 Staff administrasi : Tuti Ambarwati, A.Md  
 Staff Administrasi : Ridho Lisiyani, SE  
 Teller : Umi Fadhillah,A.Md  
 Masriah, SE.I  
 Marketing : Nur Rohman, S.PdI

	Ulil Albab
	Suhadi, S.E
	Tri Priyanto, S.Kom
	Fuad Hasan, A.Md
Baitul Maal	: Khoerul Umam
Office Boy	: Kanapi

### **C. Data Deskripsi Pengelola KSPPS BMT Damar Semarang**

KSPPS BMT Damar memiliki 15 orang pengelola yakni sebagai berikut:<sup>1</sup>

1. Nama : Didik Fitriyanto, SHI

Jabatan : Manajer

Usia : 37 Tahun

Pendidikan Formal : S1

Bekerja dari tahun : 2003
2. Nama : Nur Hidayati, SE

Jabatan : Kabag. Operasional dan Keuangan

Usia : 33 Tahun

Pendidikan Formal : S1

Bekerja dari tahun : 2008
3. Nama : Supriyanto, SHI

Jabatan : Kacab Utama Ngaliyan

Usia : 38 Tahun

---

<sup>1</sup>Wawancara, Op. Cit

- Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2004
4. Nama : Ali Rohman, A.Md  
Jabatan : Kacab Fatmawati  
Usia : 34 Tahun  
Pendidikan Formal : DIII  
Bekerja dari tahun : 2008
5. Nama : Tuti Ambarwati, A.Md  
Jabatan : Staff Administrasi  
Usia : 26 Tahun  
Pendidikan Formal : DIII  
Bekerja dari tahun : 2008
6. Nama : Ridho Lisyyani, SE  
Jabatan : Staff Administrasi  
Usia : 31 Tahun  
Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2012
7. Nama : Umi Fadhillah, A.Md  
Jabatan : Teller  
Usia : 28 Tahun  
Pendidikan Formal : DIII  
Bekerja dari tahun : 2014
8. Nama : Masriah, SEI  
Jabatan : Teller  
Usia : 24 Tahun

- Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2016
9. Nama : Nur Rohman, S.PdI  
Jabatan : Marketing  
Usia : 33 Tahun  
Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2013
10. Nama : Ulil Albab  
Jabatan : Marketing  
Usia : 29 Tahun  
Pendidikan Formal : SMA  
Bekerja dari tahun : 2013
11. Nama : Suhadi, SE  
Jabatan : Marketing  
Usia : 38 Tahun  
Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2014
12. Nama : Tri Priyanto, S.Kom  
Jabatan : Marketing  
Usia : 32 Tahun  
Pendidikan Formal : S1  
Bekerja dari tahun : 2015
13. Nama : Fuad Hasan, A.Md  
Jabatan : Marketing  
Usia : 28 Tahun

Pendidikan Formal : DIII

Bekerja dari tahun : 2014

14. Nama : Khoerul Umam, A.Md

Jabatan : Baitul Maal

Usia : 23 Tahun

Pendidikan Formal : DIII

Bekerja dari tahun : 2017

15. Nama : Kanapi

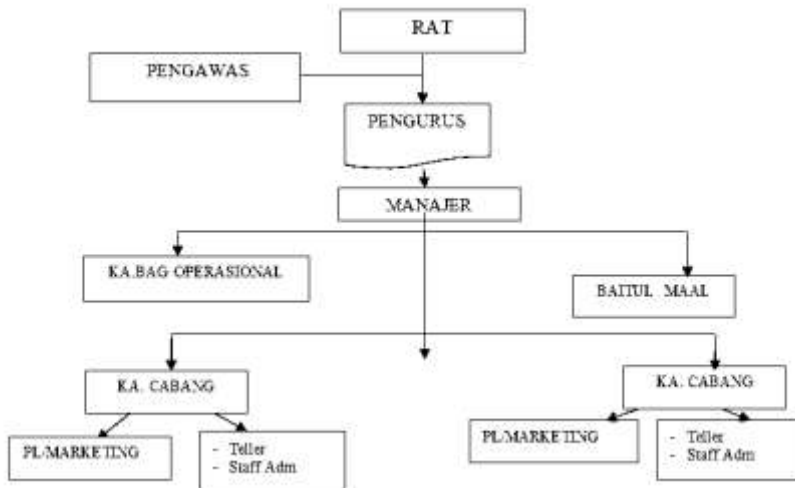
Jabatan : Office Boy

Usia : 38 Tahun

Pendidikan Formal : SMA

Bekerja dari tahun : 2009

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi KSPPS BMT Damar Semarang**



#### **D. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS BMT Damar**

##### **1. Visi**

Menjadi lembaga keuangan mikro syari'ah yang professional, amanah dan bertanggung jawab

##### **2. Misi**

- a) Mengembangkan ekonomi syari'ah di lingkungan yg terjangkau oleh BMT
- b) Mewujudkan kehidupan ekonomi umat yang lebih baik dan lebih berkah

- c) Memfokuskan pada usaha yang Profit namun tidak melupakan usaha yang berorientasi pada sosial (*profit dan falah oriented*)

### 3. Tujuan

Tujuan dari pendirian BMT ini adalah sebagai berikut:

- a) Sebagai Lembaga Da'wah untuk mensyiarkan Islam khususnya Ekonomi Syari'ah
- b) Untuk meningkatkan ukhuwah diantara sesama umat Islam
- c) Untuk meningkatkan perekonomian umat golongan menengah kebawah di sekitar lokasi BMT dan lingkungan lainnya.
- d) Meningkatkan kesadaran akan hidup hemat.
- e) Meningkatkan dan mengembangkan usaha umat
- f) Menumbuhkan rasa peduli terhadap orang lain melalui pengumpulan Zakat, Infaq dan shadaqah.<sup>2</sup>

## E. Produk-produk KSPPS BMT Damar

### 1. Simpanan

KSPPS BMT Damar memiliki 6 simpanan, Antara lain:

- a) Simpanan Ridho (SIRIDHO)

Merupakan simpanan anggota koperasi yang didasarkan akad Wadiah Yad-Dhomanah dan Mudharabah.

---

<sup>2</sup> Data base KSPPS BMT Damar

Anggota penyimpan memberikan izin kepada BMT DAMAR untuk mengelola dananya secara amanah dan profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Penarikan maupun penyetoran dari produk ini dapat dilakukan oleh pemegang rekening setiap waktu. Simpanan praktis dengan penyetoran dan penarikan sewaktu-waktu, Simpanan Ridho juga Sesuai untuk pengaturan arus kas pribadi, usaha maupun investasi.

b) Simpanan Qurban (SURBAN)

Simpanan untuk ibadah qurban sehingga terencana dengan mudah dan murah, Manfaat yang diperoleh dari simpanan ini adalah penyimpan memperoleh bagi hasil 36 %. Simpanan ini sebagai persiapan untuk ibadah penyembelihan hewan qurban.

c) Simpanan Idul Fitri (SIFITRI)

Simpanan sebagai persiapan idul Fitri. Merupakan simpanan yang diperuntukkan untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri. Penyimpan memperoleh bagi hasil 36 %.

d) Simpanan Pelajar (SIPAJAR)

Simpanan khusus untuk pelajar mulai TK-SMA/SMK. Adalah simpanan yang digunakan untuk persiapan dan perencanaan pendidikan. Penyimpan mendapatkan bagi hasil 36 %. Penyetoran bisa sewaktu waktu akan tetapi pengambilan hanya bisa dilakukan setiap kenaikan.



e) Simpanan Masa Depan (SIMAPAN)

Simpanan Masa Depan adalah produk simpanan yang bertujuan untuk perencanaan masa depan baik persiapan hari tua (pensiun) atau persiapan pendidikan di masa datang. Setoran setiap bulan minimal Rp 25.000, dan pengambilan minimal setelah 3 tahun. Bagi hasil yang didapatkan sebesar 40 % dari keuntungan. Simpanan SIMAPAN ini termasuk perencanaan masa depan agar lebih baik dan Investasi yang menarik.

f) Simpanan Ridho Berjangka (SIRIKA)

Besarnya setiap simpanan minimal 1.000.000 dengan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan. BMT memberikan bagi hasil dari hasil pengelolaan dana untuk anggota 40% untuk Sirika 3 bulan, 45 % 6 bulan, dan 50 % untuk sirika 12 bulan dan bagi hasil kompetitif

## 2. Pembiayaan

Akad-akad yang digunakan dalam pembiayaan di KSPPS BMT Damar, Antara lain:

a) Pembiayaan berdasarkan prinsip Bagi Hasil

- 1) Mudharabah
- 2) Musyarokah

b) Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jual Beli

- 1) Murabahah
- 2) Bai' Bitsaman 'Ajil
- 3) Bai' Salam
- 4) Bai' Istishna'

c) Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jasa

- 1) Ijarah
- 2) Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (IMBT)
- 3) Ijarah Multi jasa

d) Penyaluran dana berdasarkan Prinsip Pinjam-Meminjam

- 1) QardhQardh

Adalah penyaluran dana dari BMT kepada anggota dengan akad pinjam meminjam, sehingga dalam pengembaliannya tidak ada tambahan sama sekali.

- 2) Qardhul Hasan

Adalah penyaluran dana dari BMT kepada anggota dengan akad pinjam meminjam dengan sumber dana dari Zakat, sehingga penerimapun harus termasuk dalam ashnaf penerima zakat.

### 3. Pembayaran PPOB

PPOB yakni *Payment Point Online Bank* merupakan untuk pembayaran melalui sistem online dengan memanfaatkan fasilitas perbankan. Seperti: Pembayaran tagihan PLN, TELKOM, PDAM, Pembayaran internet dan pembelian pulsa.

Pembayaran PPOB di KSPPS BMT Damar ini, masih sangat minim peminatnya. Dikarenakan anggota yang ada di KSPPS BMT Damar masih banyak yang belum mengetahui adanya produk fasilitas pembayaran PPOB.<sup>3</sup>

## **F. Syarat Pengajuan Simpanan dan Pembiayaan**

Adapun syarat pengajuan simpanan dan pembiayaan di KSPPS BMT Damar Semarang, antara lain:<sup>4</sup>

1. Syarat-syarat untuk memiliki simpanan di KSPPS BMT Damar
  - a) Menjadi Anggota di KSPPS BMT Damar
  - b) Membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,-
  - c) Rp. 10.000,- untuk pembukaan rekening baru
  - d) Fotokopi Kartu identitas diri (KTP,SIM ataupun kartu pelajar)
  - e) Mengisi formulir menjadi anggota KSPPS BMT Damar
  - f) Di cetakkan buku simpanan oleh pihak KSPPS BMT Damar

Apabila buku simpanan oleh anggota ada yang hilang, maka bisa membuat buku simpanan baru di KSPPS BMT Damar dengan saldo masih sama, hanya dikenakan biaya ganti buku sebesar RP. 3.000,-

2. Syarat-syarat pengajuan pembiayaan
  - a) Fotokopi KTP suami istri

---

<sup>3</sup> Wawancara, Op. Cit

<sup>4</sup> Wawancara dengan Mas Fuad, Marketing KSPPS BMT Damar, pada tanggal 10 Oktober 2017 pukul 14.30 WIB

- b) Fotokopi kartu keluarga
- c) Fotokopi buku nikah
- d) Rekening listrik
- e) Fotokopi jaminan (fotokopi STNK & BPKB atau fotokopi PBB & sertifikat atau fotokopi surat ijin pasar (khusus pedagang pasar)).
- f) Survey lokasi oleh marketing KSPPS BMT Damar
- g) Apabila di ACC, menulis ketersediaannya menjadi anggota baru di KSPPS BMT Damar
- h) Pencairan
- i) Mendapat buku pencicilan pembiayaan.

## **G. Mitra Usaha**

Dalam menjalankan usaha KSPPS BMT Damar, Semarang menjalin kerjasama dengan beberapa pihak, terutama dengan lembaga keuangan Syari'ah baik perbankan maupun non perbankan, diantaranya :

1. Bank Syari'ah Mandiri
2. Bank Syariah Mandiri
3. BTPN Syariah
4. Bank Panin dubai syariah
5. Induk Koperasi Syariah
6. LPDB

7. Dan BMT BMT-BMT anggota Perhimpunan BMT Indonesia baik tingkat nasional, daerah maupun kota.<sup>5</sup>

## **H. Legalitas Badan Hukum**

KSU Damar Semarang dalam operasional nya mempunyai legalitas berbadan hukum dengan nomor 180.08/1016.23/XII/2013 pada tanggal 23 September 2003. Kemudian terjadi perubahan anggaran dasar yakni berubah menjadi KJKS Damar Semarang dengan nomor 5/180.08/PAD/XIV.34/VI/2015 pada tanggal 23 Juni 2015. Kemudian terjadi perubahan anggaran dasar lagi yakni berubah menjadi KSPPS Dana Li Mardhatillah dengan nomor legalitas 08/180.08/PAD/XIV.34/III/2016 pada tanggal 28 Maret 2016.<sup>6</sup>

## **I. Kantor Pelayanan**

KSPPS BMT Damar Semarang melakukan sistem operasional nya dalam memberikan pelayanan anggota atau calon anggota di wilayah semarang. Adapun kantor pelayanan yang bisa dapat di layani ada 2 kantor yakni: kantor pusat dan kantor cabang. Antara lain:

1. Kantor Pusat : Jl. Panembambahan Senopati nomor 36 Sulanji Ngaliyan Semarang.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Didik Fitriyanto, Manajer KSPPS BMT Damar, pada tanggal 13 Oktober 2017 pukul 09.00 WIB.

<sup>6</sup> Ibid

Telp : (024) 7603810

2. Kantor Cabang : Jl. Fatmawati nomor 93 Pedurungan Semarang

Telp : (024) 6702615

## **J. Strategi Pemasaran**

Strategi yang diterapkan untuk memenuhi target yang diinginkan dalam pengelolaan BMT ini, menggunakan dua klasifikasi pendekatan:

1. Rencana Strategis
  - a) Sebagai karakteristik BMT maka sasaran pembiayaan yang diutamakan adalah pengusaha kecil yang memiliki turn-over usaha yang cepat.
  - b) Menciptakan *Customer Base* dan kelompok masyarakat yang diharapkan mampu menunjang basis operasional BMT.
2. Target Market
  - a) Pengembangan usaha sektor industri dan kerajinan rumah tangga
  - b) Pedagang perantara, pengecer berupa usaha warung, kios dan toko serta kerjasama dengan grosir.
  - c) Ta'mir masjid
  - d) Sekolah-sekolah tingkat SD/SMP/SMA.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Database KSPPS BMT Damar

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

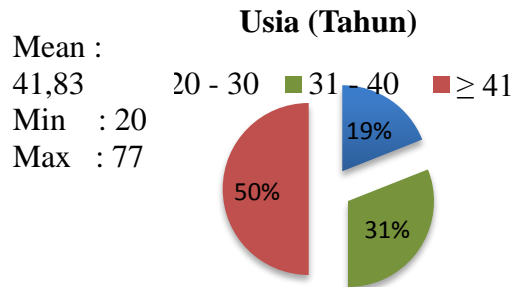
#### A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

##### 1. Karakteristik Responden

Berikut penjabaran karakteristik responden dalam penelitian ini:

###### a. Usia

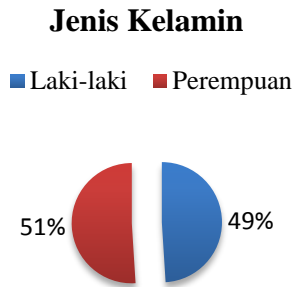
**Gambar 2**  
**Distribusi Usia Responden (n = 100)**



Berdasarkan gambar di atas, usia responden terbanyak adalah  $\geq 41$  (50%), 31% usia 31 – 40 tahun, dan 19% usia 20 – 30 tahun. Nilai rata-rata usia responden adalah 41,83 dengan usia paling rendah yaitu 20 tahun dan usia paling tinggi adalah 77 tahun.

**b. Jenis Kelamin**

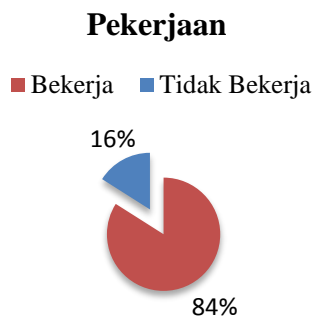
**Gambar 3**  
**Distribusi Jenis Kelamin Responden (n = 100)**



Berdasarkan gambar di atas, jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (51%) sedangkan sisanya 49% berjenis kelamin laki-laki.

**c. Pekerjaan**

**Gambar 4**  
**Distribusi Pekerjaan (n = 100)**

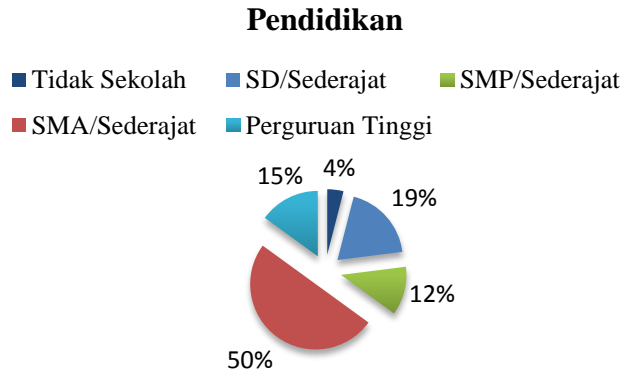




Berdasarkan gambar di atas, responden yang memiliki pekerjaan/bekerja adalah 84% dan 16% responden tidak bekerja. Peneliti membagi 2 kategori untuk status pekerjaan yaitu bekerja dan tidak bekerja, yang dimaksud dengan bekerja adalah responden yang memiliki pekerjaan seperti karyawan, guru, wiraswasta dll. Sedangkan responden yang tidak bekerja seperti pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga dan pensiunan.

#### d. Pendidikan

**Gambar 5**  
**Distribusi Pendidikan (n = 100)**

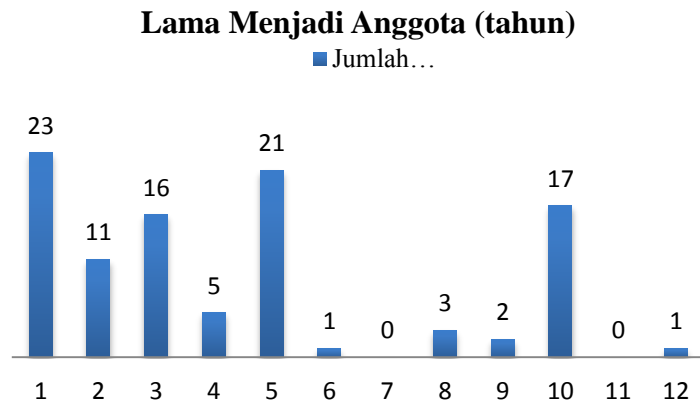


Berdasarkan gambar di atas, tingkat pendidikan responden terbanyak adalah berlatar belakang pendidikan SMA/ sederajat (50%), 19% responden berlatar belakang pendidikan SD/ Sederajat, 15% responden berlatar belakang

pendidikan Perguruan Tinggi, dan 12% berlatar belakang pendidikan SMP/Sederajat, serta yang terendah adalah responden Tidak Sekolah (4%).

e. **Lama Menjadi Anggota BMT**

**Gambar 6**  
**Lama Menjadi Anggota BMT (n = 100)**



Berdasarkan gambar di atas, lama menjadi anggota di KSPPS terbanyak adalah 23% responden menjadi anggota selama  $\leq 1$  tahun, 21% responden sudah menjadi anggota selama 5 tahun, 17% responden sudah menjadi anggota KSPPS selama 10 tahun dan 16% responden sudah menjadi anggota BMT selama 3 tahun. Rata-rata lama menjadi anggota di KSPPS BMT Damar adalah 4,48 tahun dengan lama terendah adalah 1 tahun dan lama tertinggi adalah 12 tahun.

## 2. Deskriptif Variabel

Responden mengisi angket/kuesioner tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota. Jumlah pertanyaan untuk kuesioner kualitas pelayanan adalah 35 item dan 17 item pertanyaan kepuasan anggota dengan menggunakan pertanyaan positif. Masing-masing pertanyaan terdiri dari 5 alternatif jawaban menggunakan skala likert dengan kode STS, TS, RG, S, SS dan masing-masing jawaban memiliki bobot nilai 5, 4, 3, 3, 1. Total skor maksimal untuk variabel kualitas pelayanan adalah  $5 \times 35 = 175$  dan skor minimal adalah  $1 \times 35 = 35$ . Sedangkan total skor maksimal variabel kepuasan anggota adalah  $17 \times 5 = 85$  dan skor minimal adalah  $1 \times 17 = 17$ . Untuk mengetahui lebih jelas data hasil penelitian dapat dilihat pada Lampiran.

**Tabel 7**  
**Output Uji Deskriptif**

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	57	118	175	14131	141.31	11.847
Kepuasan Anggota	100	27	58	85	6958	69.58	6.127

Valid N (listwise)	10 0						
-----------------------	---------	--	--	--	--	--	--

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan Tabel 7, nilai tertinggi kualitas pelayanan pada 100 responden adalah 175 dan nilai terendah adalah 118 dengan nilai rata-rata 141,31 dan standar deviasi 11,847. Sedangkan nilai tertinggi kepuasan anggota pada 100 responden adalah 85 dan nilai terendah 58 dengan nilai rata-rata 69,58 dan standar deviasi 6,127. Hasil deskriptif data tersebut kemudian digunakan untuk mengkategorikan dalam bentuk frekuensi masing-masing tingkatan sebagai berikut:

**a) Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

- 1) Menentukan Mean (rata-rata) yaitu 141,31 (lihat Tabel 7)
- 2) Menentukan Standar deviasi (SD) yaitu 11,847 (lihat Tabel 7)
- 3) Menentukan rumus kategori, dimana SD= Standar deviasi dan  $\mu$  = Mean (rata-rata)

a. Tinggi =  $(\mu + 1,0 \times SD) \leq X$

$$= 141,3 + 1,0 \times 11,84 \leq$$

$$= (153,14) \leq X$$

b. Sedang =  $(\mu - 1,0 \times SD) \leq X < (\mu + 1,0 \times SD)$

$$= 141,3 - 1,0 \times 11,84 \leq X < (141,3 + 1,0 \times$$

$$11,84)$$

$$= (129,46) \leq X < (153,14)$$

$$\begin{aligned}
 \text{c. Rendah} &= X < (\mu - 1.0 \text{ SD}) \\
 &= X < 141,3 - 1.0 (11,84) \\
 &= X < 129,46
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, dapat diperoleh nilai interval kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar , sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Distribusi Persentase Kualitas Pelayanan KSPPS**  
**BMT Damar (n = 100)**

No	Nilai Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$(153,14) \leq X$	Tinggi	14	14%
2	$(129,46) \leq X < (153,14)$	Sedang	75	75%
3	$X < 129,46$	Rendah	11	11%
Jumlah			100	100%

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden (14%) termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 75 responden 75% termasuk dalam kategori sedang, dan sebanyak 11 responden (11%) dalam kategori rendah. Dari urain diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di KSPPS BMT Damar termasuk dalam Kategori “Sedang” (Cukup baik) yaitu pada presentase 75% (75 responden).

### b) Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Nilai tertinggi variabel kepuasan anggota dalam penelitian ini adalah 85 dan nilai terendah adalah 58. Selanjutnya menentukan kualifikasi dan interval dengan rumus sebagai berikut:

- 1) Menentukan Mean (rata-rata) yaitu 69,58 (lihat Tabel 7)
- 2) Menentukan Standar deviasi (SD) yaitu 6,127 (lihat Tabel 7)

- 3) Menentukan rumus kategori, dimana SD= Standar deviasi dan  $\mu$  = Mean (rata-rata)

$$a. \text{ Tinggi} = (\mu + 1,0 \times \text{SD}) \leq Y$$

$$= 69,58 + 1,0 \times 6,127 \leq$$

$$= (75,707) \leq Y$$

$$b. \text{ Sedang} = (\mu - 1,0 \times \text{SD}) \leq Y < (\mu + 1,0 \times \text{SD})$$

$$= 69,58 - 1,0 \times 6,127 \leq Y < (69,58 + 1,0 \times$$

$$6,127 \leq)$$

$$= (63,453) \leq Y < (75,707)$$

$$c. \text{ Rendah} = Y < (\mu - 1.0 \text{ SD})$$

$$= Y < 69,58 - 1.0 (6,127)$$

$$= Y < 63,453$$

Dengan demikian, dapat diperoleh nilai interval kepuasan anggota pada KSPPS BMT Damar, sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Distribusi Persentase Kepuasan Anggota KSPPS BMT Damar (n**  
**= 100)**

No	Nilai Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$(75,707) \leq Y$	Tinggi	16	16%
2	$(63,453) \leq Y < (75,707)$	Sedang	74	74%
3	$Y < 63,453$	Rendah	10	10%
Jumlah			100	100%

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa sebanyak 16 responden (16%) termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 74 responden 74% termasuk dalam kategori sedang, dan sebanyak 10 responden (10%) dalam kategori rendah. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar termasuk dalam Kategori “Sedang” (Cukup puas) yaitu pada presentase 74% (74 responden).

## **B. Uji Asumsi Klasik**

### **a) Uji Normalitas**

Sebelum dilakukan uji hipotesis menggunakan regresi linier sederhana perlu dilakukan uji normalitas. Berikut adalah hasil uji K-S dan uji normal P-P plot:

**Tabel 10**  
**Uji Normalitas Menggunakan K-S**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std.	
	Deviation	3,26599707
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,051
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,594
Asymp. Sig. (2-tailed)		,873

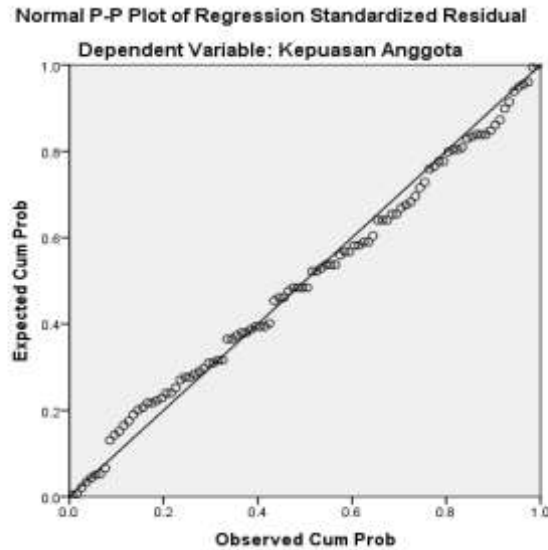
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 10. hasil uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,873. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 7**  
**Uji Normal P-P Plot**



*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan gambar 7. dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari titik-titik penyebaran di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal.

#### **b) Uji Homogenitas**

Uji homogenitas dilakukan untuk menguji kesamaan varian sehingga diketahui populasi dengan varian yang homogen atau heterogen.

**Tabel 11**

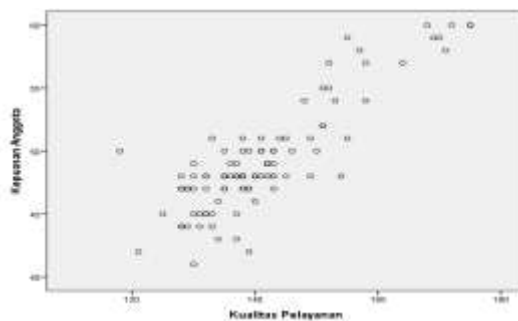
## Uji Homogenitas

### Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Anggota	Based on Mean	2.127	1	98	.148
	Based on Median	.725	1	98	.397
	Based on Median and with adjusted df	.725	1	85.916	.397
	Based on trimmed mean	1.764	1	98	.187

Berdasarkan tabel 11, hasil *test of homogeneity of variance* menunjukkan bahwa nilai signifikansinya  $0,148 > 0,05$  (*Based on Mean*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bersifat homogen atau memiliki varian yang sama.

**Gambar 8. Grafik Persebaran Data dari Uji Homogenitas**



*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan gambar 8. Grafik persebaran data dari uji homegenitas menyatakan bahwa termasuk dalam penelitian ini bersifat homogen.

### c) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam regresi linier. Pengujian pada SPSS menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi lebih dari 0,05.

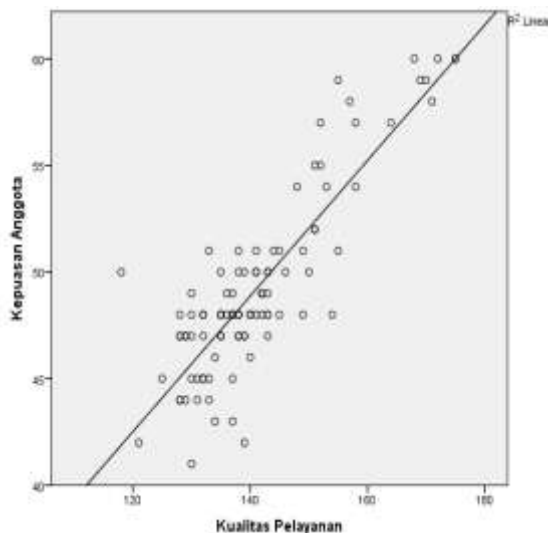
**Tabel 12**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Anggota * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1646.182	38	43.321	10.469	.000
		Linearity	1404.061	1	1404.061	339.322	.000
		Deviation from Linearity	242.121	37	6.544	1.581	.067
	Within Groups		252.408	61	4.138		
	Total		1898.590	99			

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,067 > 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terdapat hubungan yang linear.

**Gambar 9**  
***Interactive Graphs (Scatter Plot) Uji Linearitas***



*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa sebaran data yang mendekati *fit line* menunjukkan bahwa data bersifat linear. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bersifat linier dan dapat digunakan untuk uji regresi linier.

Oleh sebab itu berdasarkan hasil uji normalitas, homogenitas dan linearitas di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan sebagai uji untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

### C. Uji Hipotesis

#### a) Analisis Regresi Linear (Uji R)

Setelah dilakukan uji normalitas dan uji linearitas, maka dilanjutkan dengan analisis regresi linear (uji R) untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang.

**Tabel 13**  
**Output Hasil Uji F (ANOVA)**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2660.353	1	2660.353	246.887	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	1056.007	98	10.776		
Total	3716.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Uji simultan bertujuan untuk menguji pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan (tabel 13), menunjukkan bahwa F hitung sebesar

246,887 sedangkan nilai F tabel untuk denominator= F 0,05 ; k-1 ; n-k (98) adalah 3,94.

**Tabel 14**  
**Nilai Konstanta Analisis Regresi Linear**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.749	3.949		1.962	.0432
1 Kualitas Pelayanan	.438	.028	.846	15.713	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan (tabel 14), Menunjukkan bahwa nilai konstanta hasil analisis regresi linier sederhana adalah 7,749 dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota (0,438, *p-value* 0,000).

**Tabel 15**  
**Output Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.713	3.283	1.70

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2018*

Dari *model summary* (tabel 15), diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,716 (nilai 0,716 adalah pengkuadratan dari koefisiensi korelasi atau  $R$  yaitu  $0,846 \times 0,846 = 0,716$ ).

#### **D. Pembahasan dan Analisis Akhir**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai cukup baik (Sedang) yaitu pada persentase 75% (75 responden) dengan kualitas pelayanan dan cukup puas Kategori (Sedang) yaitu pada persentase 74% (74 responden), Dengan fasilitas dan pelayanan yang ada di KSPPS BMT Damar Semarang. KSPPS BMT Damar merupakan sebuah koperasi yang terletak di Semarang dan memiliki 2 kantor dalam melakukan transaksi kegiatan. KSPPS BMT Damar awal mula bernama KSU Damar Semarang pada tanggal 23 September 2003. Kemudian terjadi perubahan anggaran dasar yakni berubah menjadi KJKS Damar Semarang pada tanggal 23 Juni 2015. Kemudian terjadi perubahan anggaran dasar lagi yakni berubah menjadi KSPPS Dana Li Mardhatillah dengan nomor legalitas 08/180.08/PAD/XIV.34/III/2016 pada tanggal 28 Maret 2016. Koperasi termasuk organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi ini juga melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. KSPPS BMT Damar juga menyelenggarakan pelayanan jasa antara

lain: Simpan Pinjam, Pembiayaan dan pembayaran PPOB. Anggota di KSPPS BMT Damar juga berperan sebagai pemilik dan pengguna layanan jasa koperasi. Pelayanan jasa ini sangat dibutuhkan sama anggota khususnya untuk membantu anggota menengah kebawah. Didirikannya KSPPS BMT Damar berpusat pada pemenuhan kebutuhan anggota. KSPPS BMT Damar sangat memberikan pelayanan terhadap anggota sesuai keinginan. Semisal, jika anggota menginginkan antar jemput untuk melakukan simpanan di KSPPS BMT Damar, maka dari pihak BMT akan melakukan jemput bola yang artinya mengambil uang simpanan untuk di simpan di BMT dan memberikan buku tabungan nya kepada anggota yang sudah dicetakkan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka sikap loyalitas anggota semakin bertambah dan kepuasan anggota semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik atau kurang, maka anggota akan kecewa dan menjadikan turunya sikap loyalitas terhadap KSPPS BMT Damar dan akan semakin rendah kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Pelayanan yang diberikan oleh para marketing di KSPPS BMT Damar juga tidak hanya sebatas anggota saja, melainkan sudah dianggap seperti keluarga dan mempererat tali silaturahmi antar muslim dan muslimah. Pegawai lapangan/karyawan akan menjawab pertanyaan atau kemauan para anggota yang belum paham untuk melakukan transaksi di KSPPS Damar dengan hati ikhlas dan sabar dalam jawaban yang akan diberikan kepada anggota. Sehingga para anggota akan mengetahui



apa saja layanan yang diberikan oleh karyawan di KSPPS BMT Damar.

Persentase ini juga menandakan bahwa KSPPS BMT Damar Semarang sudah melakukan seluruh proses BMT yang sesuai dengan prosedur. Selain itu, dimungkinkan anggota mempunyai beberapa pilihan produk yang di miliki oleh KSPPS BMT Damar ini, sehingga dari beberapa produk pilihan inilah anggota bisa menilai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang ada di KSPPS Damar Semarang. Dalam industri Perbankan di *United States*<sup>1</sup> bersaing dalam menawarkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan harga kepada pelanggan. Karenanya ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan sensitivitas layanan saat pesaing kekurangan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Hasil data dalam penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan anggota sudah memenuhi uji validitas dengan nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel sebesar 0,197. Sedangkan uji realibilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,60$  dengan nilai *Cronbach alpha* kuesioner Kualitas Pelayanan dengan jumlah total 35 item adalah 0,93. Sedangkan nilai *Cronbach alpha* kuesioner Kepuasan

---

<sup>1</sup> Ryan W. Buell dkk, *How do customers respond to increased service quality competition*, 2016, dalam [http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/11-084\\_956b752b-e5de-45a6-9874-13725784d62d.pdf](http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/11-084_956b752b-e5de-45a6-9874-13725784d62d.pdf)., di akses pada 11 November 2017.

Anggota dengan jumlah 17 item adalah 0,921. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid dan reliabel.

Persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 yaitu  $Y = 7,749 + 0,438 X$ . Berdasarkan Uji F dan Uji Regresi linear (R) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (Variabel X) dengan Kepuasan Anggota (Variabel Y) yang ada di KSPPS BMT Damar Semarang. Hasil Uji F (simultan) didapatkan nilai F hitung adalah 246,887 dengan nilai F tabel (5%) adalah 3,94. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka ini berarti ada pengaruh simultan terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang. Analisis akhir ini juga membahas nilai koefisiensi determinasi yang digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Analisis ini berdasarkan hasil uji R yang bernilai signifikan yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan 0,438, maka akan meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Damar. Berdasarkan hasil *output model summary*, besarnya angka  $R^2$  adalah 0,716 sama dengan 71,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan memiliki sumbangan terhadap kepuasan pada anggota KSPPS BMT Damar Semarang sebesar 71,6%.

Sedangkan sisanya ( $100\% - 71,6\% = 28,4\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Faktor tersebut misalnya: 1). Faktor kepercayaan, 2). Faktor kesehatan keuangan BMT dan 3). Faktor iklim kerja/organisasi.<sup>2</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan beberapa peneliti, dimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan, hasilnya menunjukkan positif dan signifikan.<sup>3</sup> Peneliti lain menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor agama, pendidikan serta lingkungan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah tabungan nikah.<sup>4</sup> Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan di India menyebutkan dari kelima variabel kepuasan 3 variabel yaitu *assurance*, *tangibles*, dan *emphaty* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank.<sup>5</sup> Dari penelitian lain juga mengungkapkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BMT maka semakin tinggi pula minat

---

<sup>2</sup> Hendy Irawan Juwandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, (Jakarta: Erlangga).

<sup>3</sup> Wahibur Rokhman, "Pengaruh Biaya,angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di kabupaten Kudus", dalam Jurnal Iqtishadia, Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351, 2016.

<sup>4</sup> Indri Yani, "Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor agama, pendidikan dan lingkungan terhadap customer satisfaction pada produk simpanan nikah di bmt daarut tauhid", (Skripsi dipublikasikan), Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015.

<sup>5</sup> J. Joshua Selvakumar, "Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks", at Journal Purushartha, Vol VIII, No. 1, 2015.

nasabah untuk menikmati produk yang diberikan bahkan akan timbul rasa kelayakan nasabah untuk membeli ulang produk yang disediakan BMT.<sup>6</sup>

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan anggota perlu meningkatkan kelima variabel kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan mengacu pada 5 dimensi, antara lain:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung), kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan eksistensi mereka pada pihak luar, dan memberikan pelayanan yang nyata yang akan diberikan pada anggota.
- b. *Empathy* (Perhatian), memberikan perhatian yang tulus dan juga bersifat pribadi terhadap pelanggan atau anggota dengan berupaya memahami keinginan mereka.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kecepat tanggapan karyawan dalam menangani keluhan, maupun pemberian informasi pada pelanggan/anggota.
- d. *Reliability* (Kehandalan), keadaan kemampuan sebuah organisasi atau perusahaan untuk memberi pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya secara akurat dan terpercaya sesuai apa yang ada.

---

<sup>6</sup> Ika Maria Ulfa, “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati*”, (Tugas Akhir dipublikasikan), Semarang: UIN Walisongo, 2012.

- e. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada konsumen, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dan bebas dari resiko. Ketika kesopanan dan kemampuan pengetahuan yang luas oleh karyawan di perusahaan maka akan menjadikan tumbuhnya kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan tersebut memberikan pengaruh yang kuat dengan perhitungan Regresi  $R^2$  *output model summary*, besarnya angka sumbangan  $R^2$  adalah 0,716 sama dengan 71,6%. Dan sisanya yaitu 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Sebagaimana hasil penelitian seperti yang telah dibahas dan dianalisis pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar dapat disimpulkan ada pengaruh simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota. Begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan pula kepuasan anggota. Dengan persamaan regresi  $Y = 7,749 + 0,438 X$ . Berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota maka penelitian ini menyatakan bahwa tingginya kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,00 dan ini lebih kecil dari signifikansi/probabilitas 0,05 dengan nilai regresi 0,846. Dalam kriteria pengaruh yang kuat dengan perhitungan Regresi  $R^2$  *output model summary*, besarnya angka sumbangan  $R^2$  adalah 0,716 sama dengan 71,6%. Dan sisanya yaitu 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. faktor tersebut misalnya: 1). Faktor kepercayaan, 2).

Faktor kesehatan keuangan BMT dan 3). Faktor iklim kerja/organisasi.

## B. Saran

Ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini. diantaranya yakni:

1. Bagi KSPPS BMT Damar Semarang
  - a) Beberapa pelayanan yang di jalankan oleh karyawan KSPPS BMT Damar sudah cukup baik, tetapi harus tetap ditingkatkan supaya lebih baik lagi agar tidak kalah dengan lembaga lain dalam memberikan kualitas pelayanan kepada anggota maupun calon anggota.
  - b) Sosialisasi produk simpanan, pembiayaan maupun pembayaran PPOB harus lebih ditingkatkan supaya para anggota atau calon anggota dapat mengetahui adanya layanan tersebut.
  - c) Dari hasil penelitian, variabel *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik) dan *realibility* (keandalan) merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS Damar. Alangkah baik nya lebih ditingkat kan dalam variabel tersebut dan tidak melupakan faktor yang lain juga.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan objek maupun sudut pandang yang berbeda lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota baik itu melalui kualitas pelayanan yang sama atau melalui pengukuran yang berbeda dengan menggunakan kualitas pelayanan menurut para ahli lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana, Fandy Tjiptono dan. *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)
- \_\_\_\_\_. *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003)
- Arikunto, Suharsimi. *dasar-dasar evaluasi pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)
- Asiyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015)
- Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)
- Christopher Lovelock dkk. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010)
- Cokrohadisumarto, Wisiyanto bin Mislan dkk. *BMT Praktis dan Kasus*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016)
- Donni Juni Priansa, Rismi Somad dan. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Ekawarna, *Manajemen Badan Usaha Dan Koperasi*, (Jakarta: Gang Persada Press, 2010)
- Fandy, Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005)

- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010)
- Huda, Nurul. *Baitul Mal Wa Tamwil*, (Jakarta: Amzah, 2016)
- \_\_\_\_\_. *Lembaga Keuangan Islam ( Tinjauan Teoritis dan Praktis)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010)
- Ilaihi, Wahyu. *Komunikasi Dakwah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010)
- Ilmi, Makhlul. *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press)
- Indrawan, Rully. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, (Bandung: Refika Aditama, 2014)
- Izwa, Saifuddin. *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 1997)
- Juwandi, Hendy Irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*, (Jakarta: Erlangga).
- Kasmir. *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafinda Persada, 2005)
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan , Implementasi dan control*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002)
- Kuswana, Dadang. *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011)

- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Mohammad Fauzi editor mohammad Nor Ichwan. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Semarang: Walisongo Press, 2009)
- Muhammad Syafi'i Antonio, Karnaen A. Perwataatmadja dan. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992)
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Upp Amp Ykpn, 2002)
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: YKPN, 2005)
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)
- Nasution, M Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)
- Nawari. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010)
- Pariaman Sinaga, Pariaman. *Koperasi Dalam Sorotan Peneliti*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)
- Priyatno, Duwi. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013)
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004)

Rokhman, Wahibur. “*Pengaruh Biaya,angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di kabupaten Kudus*”, dalam Jurnal Iqtishadia, Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351, 2016.

Rudianto. *Akuntansi Koperasi*, Edisi kedua, (Jakarta: Erlangga, 2010)

Saerozi, Pendampingan Pemberdayaan Koperasi “Wana Mukti” Rintisan Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH) Desa Kedungsuren Kec. Kaliwungu Selatan Kabupaten Kendal. (Semarang: LP2M, 2014)

Selvakumar, J. Joshua. *Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks*, at Journal Purushartha, Vol VIII, No. 1, 2015.

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Grasindo, 2004)

Sudjana. *Metode Statistika*, (Bandung: tarsito, 2005)

Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

\_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Tunggal, Amin Widjaja. *Akuntansi Untuk Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995)

Ulfa, Ika Maria. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati*, (Dipublikasikan. Tugas Akhir, UIN Walisongo)

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Undang-Undang Perkoperasian 1992 (UU No. 25 Tahun 1992)

W. Buell, Ryan dkk, *How do customers respond to increased service quality competition*, 2016, dalam [http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/11-084\\_956b752b-e5de-45a6-9874-13725784d62d.pdf](http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/11-084_956b752b-e5de-45a6-9874-13725784d62d.pdf)., di akses pada 11 November 2017.

Wahu, Ariani Dorothea. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, (Yogyakarta: Andi Offest, 2004)

Yani, Indri. 2015 *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor agama, pendidikan dan lingkungan terhadap customer satisfaction pada produk simpanan nikah di bmt daarut tauhid*, (Dipublikasikan. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah)

Zuhri, Muh. *Riba Dalam Al-qur'an dan Masalah Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996)

Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)

*Lampiran 1. Kuesioner Penelitian*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
WALISONGO FAKULTAS DAKWAH DAN  
KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (Kampus III) Ngaliyan  
Telp (024) 76064005 Semarang 50185

---

**Kuesioner Penelitian**

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam  
Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah  
(DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”

No. Responden.....

Dalam rangka menyelesaikan studi/skripsi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah (Konsentrasi Manajemen Bisnis Islam), Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Maka dari itu saya mohon kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk mengisi data kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) BMT Dana Li

Mardhatillah Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota. Informasi dari Bapak, Ibu atau Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) memberikan jawaban dan informasi dengan jujur dan benar. Jawaban dari Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sangat diharapkan oleh peneliti guna mendapatkan informasi ilmiah yang akan disajikan dapat dipertanggung jawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan KSPPS BMT Damar.

Terimakasih atas kesediannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.


Peneliti

Firda Rini Fauziyyah

131311097

Identitas Responden:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Lama Menjadi Anggota :
5. Usia :
6. Pekerjaan :
7. Pendidikan :

Berilah tanda centang ( ) pada kolom yang tersedia, untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara (i).

Ada (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Ragu-Ragu (RG)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

A. Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	<b>Tangibles (Bukti fisik)</b>					
1.	Lokasi KSPPS BMT Damar strategis dan mudah dijangkau					
2.	Kantor KSPPS BMT Damar bersih					
3.	Kantor KSPPS BMT					



No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	Damar nyaman dan aman					
4.	KSPPS BMT Damar menggunakan peralatan yang terlihat canggih					
5.	Informasi yang diberikan KSPPS BMT Damar dapat dipahami dan dimengerti					
6.	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap tentang KSPPS BMT Damar					
7.	Penampilan Karyawan maupun teller KSPPS BMT yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam kerja					
	<b>Emphaty (Empati)</b>					
8.	Karyawan KSPPS BMT Damar bersikap ramah					
9.	Karyawan KSPPS BMT Damar bersikap sopan dalam melayani transaksi					
10.	Karyawan KSPPS BMT Damar selalu sabar dan perhatian dalam melayani					

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	anggota					
11.	Karyawan memiliki kemampuan dalam mempengaruhi anggota untuk melakukan transaksi					
12.	Karyawan KSPPS BMT Damar melayani anggota nya dengan sepenuh hati					
13.	Karyawan KSPPS BMT Damar memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota					
14.	Karyawan KSPPS BMT Damar bersikap simpatik terhadap permasalahan anggota.					
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
15.	Karyawan KSPPS BMT Damar melakukan perhitungan yang cermat dan tepat					
16.	Karyawan KSPPS BMT Damar melayani anggota secara profesional					
17.	Keberadaan kotak saran					
18	Karyawan KSPPS					

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	BMT Damar memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan anggota					
19	Karyawan KSPPS BMT Damar tetap ada pada jam-jam kerja					
20	Karyawan KSPPS BMT Damar mengetahui kebutuhan Anggota.					
21	Karyawan KSPPS BMT Damar menginformasikan kapan permintaan transaksi anggota akan direalisasikan dengan cepat					
	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
22	KSPPS BMT Damar bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan					
23	KSPPS BMT Damar menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi					
24	Transaksi di KSPPS BMT Damar bebas dari kekeliruan					
25	Karyawan KSPPS					

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	BMT Damar memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan anggota					
26	Kerahasiaan anggota dijaga dengan sebaik-baiknya oleh KSPPS BMT Damar					
27	Karyawan KSPPS BMT Damar dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota					
28	Karyawan KSPPS BMT Damar selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target.					
	<b>Reliability (Keandalan)</b>					
29	KSPPS BMT Damar memberikan bonus atau hadiah kepada anggota					
30	KSPPS BMT Damar melayani semua anggota sesuai dengan janjinya					
31	KSPPS BMT Damar memberikan pelayanan yang sama sepanjang					

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	hari terhadap anggota					
32	KSPPS BMT Damar mengarahkan anggota terhadap adanya peluang usaha					
33	Proses untuk menjadi anggota baru di KSPPS BMT Damar mudah					
34	KSPPS BMT Damar menawarkan produk-produk yang bervariasi dan menarik					
35	KSPPS BMT Damar melayani anggota sejak pertama kali datang					

B. Kepuasan Anggota (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	<b>Sesuai Harapan</b>					
1.	Bapak/Ibu/Saudara (i) merasa senang menabung di KSPPS BMT Damar					
2.	Bapak/Ibu/Saudara (i) merasa puas dengan adanya bagi hasil yang diberikan tabungan KSPPS BMT Damar					
3.	Prosedur dalam transaksi KSPPS BMT Damar sudah sesuai harapan anggota					

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
4.	Bapak/Ibu/Saudara (i) merasa puas dengan sistem bagi hasil yang dijalankan oleh KSPPS BMT Damar					
5.	Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Damar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota					
6.	Tabungan KSPPS BMT Damar memberi kemudahan dan kenyamanan bagi anggota dalam melakukan transaksi					
7.	Pemberian pembiayaan terhadap modal usaha sudah sesuai dengan yang dibutuhkan anggota					
8.	Fasilitas bangunan di dalam KSPPS BMT Damar bagus					
	<b>Evaluasi Pasca Konsumsi/Transaksi</b>					
9.	Karyawan KSPPS BMT baik dalam melayani					
10.	Saat melakukan transaksi tabungan, karyawan ramah terhadap anggota					

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
11.	Bapak/Ibu/Saudara (i) merasa puas terhadap kecepatan tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan anggota					
12.	Karyawan KSPPS BMT selalu tersenyum kepada anggota					
	<b>Komitmen</b>					
13.	Bapak/Ibu/Saudara (i) selalu ingin menjadi anggota KSPPS BMT Damar					
14.	Bapak/Ibu/Saudara (i) menyarankan teman atau kerabat untuk menajadi anggota KSPPS BMT Damar karena pelayananan yang memuaskan					
15.	Bapak/Ibu/Sudara (i) merasa memiliki KSPPS BMT Damar.					
16.	Bapak/Ibu/Saudara (i) setuju dengan regulasi (peraturan) yang telah di tentukan di KSPPS BMT Damar					
17.	Bapak/Ibu/Saudara (i) menginginkan KSPPS					

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	BMT Damar menjadi maju dan mensejahterakan anggota.					



## ***Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas***

### **A. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.950	35

#### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VT1	137.14	133.152	.542	.938
VT2	137.20	133.374	.624	.937
VT3	137.12	133.400	.701	.937
VT4	137.55	132.533	.505	.938
VT5	137.17	132.547	.667	.937
VT6	137.50	131.768	.536	.938
VT7	137.10	133.646	.561	.938
VE8	137.08	133.266	.636	.937
VE9	137.03	133.161	.671	.937
VE10	137.10	133.586	.657	.937
VE11	137.45	132.351	.421	.939
VE12	137.11	132.180	.701	.936
VE13	137.64	127.425	.551	.938
VE14	137.33	132.547	.572	.937
VR15	137.18	133.563	.685	.937

VR16	137.18	132.715	.695	.937
VR17	137.99	131.808	.311	.943
VR18	137.38	131.329	.588	.937
VR19	137.14	133.354	.526	.938
VR20	137.32	132.018	.536	.938
VR21	137.23	131.815	.636	.937
VA2 2	137.29	133.723	.517	.938
VA2 3	137.17	134.284	.535	.938
VA2 4	137.40	130.889	.550	.938
VA2 5	137.07	134.147	.520	.938
VA2 6	137.12	133.521	.649	.937
VA2 7	137.16	133.752	.723	.937
VA2 8	137.21	133.986	.609	.937
VR29	137.61	127.836	.557	.938
VR30	137.24	133.800	.574	.937
VR31	137.21	133.157	.657	.937
VR32	137.47	133.585	.384	.939
VR33	136.99	135.303	.373	.939
VR34	137.51	130.939	.536	.938
VR35	137.15	133.624	.606	.937

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	17

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KA1	65.29	32.774	.675	.915
KA2	65.45	33.684	.714	.915
KA3	65.45	33.644	.722	.915
KA4	65.51	32.858	.744	.913
KA5	65.65	32.917	.514	.921
KA6	65.55	34.109	.635	.917
KA7	65.57	32.268	.629	.917
KA8	65.33	34.021	.619	.917
KA9	65.79	32.612	.473	.924
KA10	65.42	33.377	.698	.915
KA11	65.45	34.048	.727	.915
KA12	65.21	34.551	.421	.922
KA13	65.45	33.684	.714	.915

KA1 4	65.45	33.644	.722	.915
KA1 5	65.51	32.858	.744	.913
KA1 6	65.65	32.917	.514	.921
KA1 7	65.55	34.109	.635	.917

### Lampiran 3

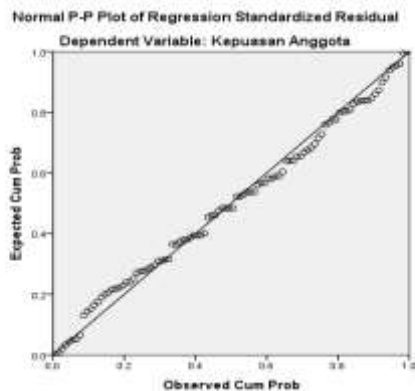
#### A. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,26599707
	Absolute	,059
Most Extreme Differences	Positive	,051
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,594
Asymp. Sig. (2-tailed)		,873

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## B. Uji Linearitas

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	1646.182	38	43.321	10.469	.000
Kepuasan Anggota * Kualitas Pelayanan	Between Groups	1404.061	1	1404.061	339.322	.000
	Deviation from Linearity	242.121	37	6.544	1.581	.067
	Within Groups	252.408	61	4.138		
	Total	1898.590	99			

## C. Uji Hipotesis

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.713	3.283	1.70

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2660.353	1	2660.353	246.887	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	1056.007	98	10.776		
Total	3716.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.749	3.949		1.962	.0432
1 Kualitas Pelayanan	.438	.028	.846	15.713	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### ***Lampiran 4***

#### **Distribusi skor variable X dan Y**

<b>No Resp.</b>	<b>Total Skor Kualitas Pelayanan</b>	<b>Total Skor Kepuasan Anggota</b>
1	158	80
2	128	62
3	145	71
4	149	68
5	152	80
6	130	68
7	141	73
8	172	85
9	138	68
10	153	77
11	133	64
12	128	67
13	140	68
14	143	65
15	137	68
16	135	67
17	137	68
18	143	68
19	152	77
20	154	67
21	138	70
22	118	72
23	151	73
24	130	70
25	171	81
26	142	69
27	136	68



28	143	70
29	150	70
30	128	61
31	145	68
32	130	59
33	158	74
34	168	85
35	138	67
36	130	63
37	132	63
38	169	83
39	151	78
40	149	71
41	155	84
42	135	68
43	139	67
44	143	68
45	139	66
46	138	68
47	131	62
48	143	72
49	135	70
50	144	71
51	157	82
52	137	69
53	137	64
54	140	67
55	135	68
56	175	85
57	146	70
58	141	70
59	148	77

60	136	68
61	138	68
62	151	72
63	138	67
64	141	70
65	132	68
66	141	67
67	131	64
68	138	71
69	132	62
70	155	73
71	170	83
72	142	68
73	128	67
74	142	69
75	128	67
76	137	68
77	139	70
78	134	66
79	143	70
80	133	71
81	140	63
82	132	68
83	129	67
84	134	61
85	129	67
86	138	68
87	164	80
88	139	60
89	130	67
90	135	68
91	137	61

92	135	67
93	133	65
94	132	67
95	175	85
96	121	58
97	140	68
98	129	62
99	142	69
100	125	64

*Lampiran 5. Proses Pelayanan transaksi dan Kantor KSPPS*  
BMT Damar



*Lampiran 6. Wawancara dengan Manajer KSPPS BMT Damar*  
(Bapak Didik Fitriyanto,SHI)



Wawancara dengan Kabag. Operasional KSPPS BMT Damar  
(Ibu Nur Hidayati, SE)



*Lampiran 7. Pengambilan kuesioner pada anggota KSPPS*  
Damar



## Lampiran 8. Formulir permohonan pembiayaan



**KSPPS DAMAR**

### FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN

\*Mohon diisi lengkap untuk kelancaran proses pembiayaan

Pengajuan : ☐ Baru ☐ Ulangan no : ☐ Perubahan ☐ Take Over

#### DATA DIRI PEMOHON

Nama : ..... Jenis kelamin : ☐ Laki2 ☐ Perempuan  
 Tempat, tgl Lahir : .....  
 No. Telp/HP : .....  
 Nama Istri/Suami : ..... No. Telp : .....  
 Alamat : .....  
 Alamat tinggal sekarang : .....

Status tempat tinggal : ☐ Pribadi ☐ Keluarga ☐ Sewa/kontrak dinas ☐ Iama menengati  
 Waktu terbaik untuk menghubungi : ☐ di rumah pukul : ☐ di kantor pukul :  
 Untuk keperluan mendadak dapat menghubungi :  
 Nama : ..... Hubungan : .....  
 Alamat : ..... No. Telp : .....

#### DATA PEKERJAAN SUAMI

Pekerjaan : .....  
 Nama Perusahaan : .....  
 Bidang Usaha : .....  
 Alamat : .....  
 No. Telp : .....  
 Jabatan/Pangkat : .....  
 Lama bekerja : .....

#### DATA PEKERJAAN ISTRI

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

#### DATA KEUANGAN

Pendapatan per bulan : Rp. .... Biaya rumah tangga perbulan : Rp. ....  
 Pendapatan Pasangan : Rp. .... Biaya Pendidikan : Rp. ....  
 Pendapatan lainnya : Rp. .... Angsuran Pinjaman lainnya : Rp. ....

#### PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Jumlah Permohonan : Rp. ....  
 Guna Pembiayaan : .....  
 Jangka waktu : ..... bulan  
 Model pembayaran : ☐ Angsuran ☐ Tempo/musiman  
 Agunan : ☐ BPKB : .....  
☐ Sertikat : .....  
☐ Surat ijin pasar : .....  
☐ Lainnya : .....

#### KELENGKAPAN DOKUMEN

☐ FC KTP ☐ FC STNK DAN BPKB ☐ FC REK LISTRIK, TELP & AIR  
☐ FC KTP SUAMI/ISTRI ☐ FC SERTIFIKAT, PHB, NJOP ☐ FC BK TABUNGAN 3 BLN TERAKHIR  
☐ FC KARTU KELUARGA ☐ FC SURAT IJIN PASAR ☐ KWITANSI JUAL BELI  
☐ FC SURAT NIKAH ☐ FC SLIP GAJI ☐ LAINNYA

Demikian surat permohonan pembiayaan ini saya isi dengan sebenar-benarnya, dan saya bertanggung jawab terhadap penggunaan pembiayaan tersebut.

Pemohon

Semarang, .....  
 menyetujui dan turut bertanggung jawab  
 Suami/istri



## Lampiran 9. Brosur dan slip KSPPS BMT Damar

**BENTUK PEMBIAYAAN**

1. Pembiayaan Modal Kerja
2. Pembiayaan Investasi
3. Pembiayaan Konsumtif

**Ilustrasi angsuran pembiayaan**

PLAFOND	12 Bulan	18 Bulan	24 Bulan	36 Bulan
1.000.000	102.400			
2.000.000	204.700	148.200		
3.000.000	307.000	223.700	182.000	
4.000.000	409.400	298.300	242.700	
5.000.000	506.700	368.800	298.400	
6.000.000	608.900	441.400	358.000	274.700
7.000.000	709.400	514.900	417.700	320.500
8.000.000	810.700	588.500	477.400	366.300
9.000.000	912.800	662.000	537.000	412.900
10.000.000	1.013.400	735.600	596.700	457.800
15.000.000	1.520.900	1.103.400	895.000	686.700
20.000.000	2.020.900	1.426.400	1.178.200	1.132.000
30.000.000	3.041.700	2.142.800	1.758.400	2.283.900
100.000.000	10.083.400	7.309.800	5.918.700	4.527.800

**Syarat Pengajuan Pembiayaan:**

1. Fotokopi KTP suami istri
2. Fotokopi KK
3. Fotokopi buku nikah
4. Rekening bank
5. Fotokopi jaminan
  - a. Fotokopi STNK & BPKB, atau
  - b. Fotokopi PBB & sertifikat, atau
  - c. Fotokopi surat tan pausahaan (husus pedagang pasar)

Contact Person

**KOPERASI SIMPAN PINJAM & PEMBERIAN TABUNG**  
**BMT DAMAR**  
*di lingkungan kecamatan damar*

**Kantor Pusat :**  
• J. Puncakbakti Semarang 50 Sukoharjo Ngaliyan Telp. 024-7020200 Semarang

**Kantor Cabang :**  
• J. P. Semanggi No. 84 Sukoharjo Ngaliyan Telp. 024-7020200 Semarang  
• J. P. Kutowall No. 10 Ngaliyan Telp. 024-6702013 Semarang

**MELAYANI**  
**100 SIMPANAN**  
**50 PEMBIAYAAN**

**SIMPAN (Simpanan Tabung)**

- Simpanan praktis dengan penyetoran dan penarikan sewaktu-waktu
- Sesuai untuk pengaturan arus kas pribadi, usaha maupun investasi

**SURBAN (Simpanan Curi-ban)**

- Simpanan untuk stabil surplus sehingga terencana dengan mudah dan murah

**SIMPAN (Simpanan Idul Fitri)**

- Simpanan sebagai persiapan di hari raya Idul Fitri

**SIMPAN (Simpanan Pehajar)**

- Simpanan khusus untuk pelajar mulai TK - SMA/SMK

**SIMPAN (Simpanan Masa Tawar)**

- Simpanan yang digunakan untuk persiapan dan penarikan masa depan agar lebih baik
- Penarikan minimal 3 tahun
- Investasi Restorasi

**SIMPAN (Simpanan Ridho Berjangka)**

- Simpanan dengan jangka waktu tertentu mulai dari 1, 2, 3 dan 12 bulan
- Bagi hasil kompetitif

**SEGERA**  
bergabung dengan kami  
ke simpanan aman  
tan biaya administrasi bulanan  
tan layanan antar jemput  
tan bagi hasil mengancam

*Tingkatkan saldo simpanan anda,  
dan dapatkan hadiah istimewa di  
hadiah diundi setiap bulan Juli*



KOPERASI SIMPAN PINJAM & PEMBIAYAAN SYARI'AH

# DAMAR

MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN UMMAT



**KANTOR PUSAT :**

Jl. Panembahan Senapati 36 Sulanji Ngaliyan Telp. 024 - 7603810 Semarang

**KANTOR CABANG :**

Jl. P. Senopati No. 36 Sulanji Ngaliyan Telp. 024 - 7603810 Semarang

Jl. Fatmawati No. 93 Pedurungan Telp. 024 - 6702615 Semarang

**MELAYANI**

**SIMPANAN**

**PEMBIAYAAN**

**NEW PRODUCT**

**INVESTASI MIKRO SYARIAH**

**KSPPS BMT DAMAR**

## SIMPANAN MASA DEPAN (SIMAPAN)

Bentuk Simpanan yang dipersiapkan untuk masa depan atau hari tua kita, produk SIMAPAN ini sangat cocok sekali bagi pelaku usaha mikro, wiraswasta ataupun karyawan swasta. Untuk kebutuhan di hari tuanya. Untuk penarikan atau pengambilan SIMAPAN minimal di tahun ke-3 dan kelipatannya.

## HANYA MINIMAL

### **Rp. 100.000 / BULAN**

#### **Dapatkan Manfaatnya :**

- ☐ Mudharabah (bagi hasil) perbulan menarik, dengan nisbah 50 anggota : 50 BMT
- ☐ Tanpa potongan administrasi apapun
- ☐ Bisa dijadikan sebagai jaminan / agunan pembiayaan (Kredit)

#### **Syarat Pembukaan Rekening :**

- a. Mengisi formulir
- b. Fotocopy KTP
- c. Setoran awal 100.000,-

#### **HUBUNGI :**

ALI	085799644262
ROKHMANN	087700081912
FUAD	089 714 58191

## BMT DAMAR

Kantor Pusat : Jl. Pahlawan Seroja No. 34 Sukoharjo Semarang  
Semarang Telp. 029 - 7833810  
Kantor Baru : Jl. Pahlawan No. 83 Pedurungan Semarang  
Telp. 029 - 7833812



## AMBULANCE LAYANAN UMAT



- Layanan :
1. Antar jemput pasien
  2. Antar jemput jenazah
  3. Tanggap bencana & distribusi bantuan

### MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN UMAT

Solusi donasi anda melalui **Wakaf Tunai**

Jemput Wakaf : 024 - 70775232  
Via Bank Syariah Mandiri No. Rek 7051123802  
a.n. Didik Or Supriyanto QQ BMT DAMAR



## KSPPS DAMAR

MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN UMAT

Tanggal

No. Pembiayaan

Akad

Atas Nama

Jumlah Pembayaran

Setoran Untuk

Angsuran Pokok

Bagi Hasil / Margin

Biaya Tagih

Keterangan

Tesler

PL

Tanda Tangan Pengurus

SLIP ANGSURAN

**KSPPS DAMAR**

KEWILAYAHAN KSPPS JAMTERBUAN UMAT

Tanggal :



Atas Nama :

No. Rekening :

Jumlah Setoran

Jumlah dalam huruf

Setoran untuk ☐ Simp. Ridho ☐ Simp. Qurban ☐ Simp. Idul Fitri ☐ Jenis Setoran  
☐ Simp. Pelajar ☐ Simp. Masa Depan ☐ Simp. Berjangka ☐ Tunai

Keterangan :

Teller

PL

Tanda Tangan Penyeter

**SLIP SETORAN****KSPPS DAMAR**

KEWILAYAHAN KSPPS JAMTERBUAN UMAT

Tanggal :



Penarikan / Debet

☐

Si Ridho

☐

Si Qurban

☐

Si Idul Fitri

☐☐

Si Pelajar

☐

Si Masa Depan

☐

Si Berjangka

Atas Nama :

No. Rekening :

Sudah kami terima uang sejumlah :

Jumlah Pengambilan

Jumlah dalam huruf

Keterangan :



Teller

PL

Tanda Tangan Penarik

**SLIP PENGAMBILAN**

*Lampiran 10.* Formulir permohonan menjadi anggota dan aplikasi pembukaan rekening

 <b>FORMULIR PERMOHONAN MENJADI ANGGOTA</b> KSPPS DANA LI MARDHATILLAH (KSPPS DAMAR) 			<b>APLIKASI PEMBUKAAN REKENING</b>																																															
<p style="text-align: center;"><b>DATA PEMOHON</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%;">Nama</td><td></td></tr> <tr><td>Nama</td><td></td></tr> <tr><td>Alamat Rumah</td><td></td></tr> <tr><td>Alamat Sengk</td><td>Kode Pos</td></tr> <tr><td>Alamat Sengk</td><td>Kode Pos</td></tr> <tr><td>No. Telepon / HP</td><td></td></tr> <tr><td>No. KTP / SIM</td><td></td></tr> <tr><td>Pekerjaan</td><td></td></tr> <tr><td>Alamat Pekerjaan</td><td>Kode Pos</td></tr> <tr><td>No. Telepon</td><td></td></tr> <tr><td>Nama Istri / Suami</td><td></td></tr> <tr><td>Alamat</td><td>Kode Pos</td></tr> <tr><td>No. KTP / SIM</td><td></td></tr> </table> <p>Dengan ini saya bermaksud untuk mendaftar menjadi Anggota KSPPS Dana Li Mardhatillah Semarang. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, saya bersedia mematuhi / menaati segala peraturan dan persyaratan yang berlaku, sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,00 ( Dua Puluh Lima Ribu Rupiah )</li> <li>2. Membayar Simpanan Wajib sebesar Rp. 10.000,00 ( Sepuluh Ribu Rupiah )</li> <li>3. Saya menyatakan bahwa Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib yang telah dibayarkan tidak dapat diambil selama menjadi Anggota KSPPS Dana Li Mardhatillah</li> <li>4. Bersedia / tidak bersedia membayar Simpanan Wajib sebesar Rp. 10.000,00 ( Sepuluh Ribu Rupiah ) setiap bulan.</li> </ol> <p>Untuk kelancaran pembayaran Simpanan Wajib keabsahan / tidak keabsahan untuk diabulkan dari rekening Simpanan saya yang ada di KSPPS Dana Li Mardhatillah. Syarat dan ketentuan sebagai anggota berikut.</p>			Nama		Nama		Alamat Rumah		Alamat Sengk	Kode Pos	Alamat Sengk	Kode Pos	No. Telepon / HP		No. KTP / SIM		Pekerjaan		Alamat Pekerjaan	Kode Pos	No. Telepon		Nama Istri / Suami		Alamat	Kode Pos	No. KTP / SIM		<p>Mohon dicatat sebagai anggota di KSPPS DAMAR untuk pembuatan rekening :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Simba <input type="checkbox"/> Dukan </div> <div> <input type="checkbox"/> Silir <input type="checkbox"/> Spajer </div> <div> <input type="checkbox"/> Simpan <input type="checkbox"/> Sima 1 / 1 / 1 / 2 bulan </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nama</td><td></td></tr> <tr><td>Tanggal Lahir</td><td></td></tr> <tr><td>Tanggal Waf</td><td></td></tr> <tr><td>Alamat</td><td></td></tr> <tr><td>Agama</td><td></td></tr> <tr><td>Telepon</td><td>a. Rumah      b. Kantor</td></tr> <tr><td>Wali</td><td></td></tr> <tr><td>Pekerjaan</td><td></td></tr> <tr><td>Nama Istri</td><td></td></tr> <tr><td>No. Identitas</td><td>KTP   SIM</td></tr> </table> <p>Dengan ini saya bersedia menaati ketentuan dari peraturan anggot yang telah tertera di seluruh permohonan ini.</p> <p>Tanggal : _____</p> <p>Tanda tangan : _____</p>		Nama		Tanggal Lahir		Tanggal Waf		Alamat		Agama		Telepon	a. Rumah      b. Kantor	Wali		Pekerjaan		Nama Istri		No. Identitas	KTP   SIM
Nama																																																		
Nama																																																		
Alamat Rumah																																																		
Alamat Sengk	Kode Pos																																																	
Alamat Sengk	Kode Pos																																																	
No. Telepon / HP																																																		
No. KTP / SIM																																																		
Pekerjaan																																																		
Alamat Pekerjaan	Kode Pos																																																	
No. Telepon																																																		
Nama Istri / Suami																																																		
Alamat	Kode Pos																																																	
No. KTP / SIM																																																		
Nama																																																		
Tanggal Lahir																																																		
Tanggal Waf																																																		
Alamat																																																		
Agama																																																		
Telepon	a. Rumah      b. Kantor																																																	
Wali																																																		
Pekerjaan																																																		
Nama Istri																																																		
No. Identitas	KTP   SIM																																																	
<p>Semarang,</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 33%;">Pembuat</th> <th style="width: 33%;">Penerima</th> <th style="width: 33%;">Disetujui / Tidak Disetujui</th> </tr> <tr> <td style="height: 50px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Tanda tangan dan stempel</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Tanda tangan dan stempel</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Tanda tangan dan stempel</td> </tr> </table>			Pembuat	Penerima	Disetujui / Tidak Disetujui				Tanda tangan dan stempel	Tanda tangan dan stempel	Tanda tangan dan stempel	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Data Diri Pemohon DAMAR</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Anggota Baru</th> </tr> <tr> <td style="width: 25%;">No. Rekening</td> <td style="width: 25%;">Disetujui</td> <td style="width: 25%;">Nama</td> <td style="width: 25%;">_____</td> </tr> <tr> <td>Jenis Simpanan</td> <td>Tanggal</td> <td>Rekening</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Saluran Awal</td> <td>Waktu</td> <td>Alamat</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Keterangan Khusus</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Data Diri Pemohon DAMAR		Anggota Baru		No. Rekening	Disetujui	Nama	_____	Jenis Simpanan	Tanggal	Rekening	_____	Saluran Awal	Waktu	Alamat	_____	Keterangan Khusus																				
Pembuat	Penerima	Disetujui / Tidak Disetujui																																																
Tanda tangan dan stempel	Tanda tangan dan stempel	Tanda tangan dan stempel																																																
Data Diri Pemohon DAMAR		Anggota Baru																																																
No. Rekening	Disetujui	Nama	_____																																															
Jenis Simpanan	Tanggal	Rekening	_____																																															
Saluran Awal	Waktu	Alamat	_____																																															
Keterangan Khusus																																																		



Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah  
**DANA LI MARDHATILLAH**

MANAJER KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH

BADAN HUKUM : 180.08/1916/23/XII/2003 AKTA PAD : 08/180.08/PAD/XIV.34/III/2016

Alamat : Jl. Panembahan Senopati No. 36 Selanji Ngaliyan Semarang, telp. 024-7603810

Email : ksppsdamar@gmail.com



Nomor : 3436/C/KSPPS-DMR/X/2017

Lamp. : -

Hal : Perijinan Riset tambahan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini Manajer KSPPS BMT Dana Li Mardhatillah Semarang telah memberikan izin kepada:

Nama : Firda Rini Fauziyyah  
NIM : 131311097  
Jurusan (Konsentrasi) : Manajemen Dakwah (Manajemen Bisnis Islam)  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian tambahan di KSPPS BMT Dana Li Mardhatillah Semarang. Untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota"

Demikian surat ini kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 09 Januari 2018  
Manajer KSPPS BMT Damur

Didik Priyanto, SHI



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MEN**

Jl. Pemuda No. 175 Telp. (024) 3584083, fax. 3584086 Hunting 3584077 Psw 2716

Website : <http://www.diskopukm-kotasemarang.org>

Blog : <http://www.kopankmsng.blogspot.com>

**SEMARANG**

**KEPUTUSAN WALIKOTA SEMARANG**

**NOMOR 08/180.08/PAD/XIV.34/III/2016**

**TENTANG**

**PENGESAHAN AKTA PERUBAHAN ANGGARAN DASAR**

**KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMA**

**WALIKOTA SEMARANG,**

**Membaca :** Surat Ketua Koperasi Jasa Keuangan Syariah DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR) Nomor : 3337/c/KJKS-DMR/III/2016 tanggal 14 Maret 2016 tentang Permohonan Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi.

**Membaca :** a. bahwa isi Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR) bertentangan dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, tentang Perkoperasian, maka dapat disetujui dan diberikan Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi ;  
b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas, maka p diterbitkan Keputusan Walikota Semarang tentang Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Sya DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR) di Jl. Panembahan Senapati No. 36, Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan Ngaliyan, t Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

- Meningat :**
1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 14 tentang Perkoperasian (Lembaran Negara Republik Indon tahun 1992 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Repu Indonesia Nomor 3502);
  2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir den Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Ke Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tent Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indon Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Repu Indonesia Nomor 5679);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 15 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Da Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat t Daerah Istimewa Yogyakarta (Himpunan Lembaran Neg Republik Indonesia 1950);
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 19 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendir Dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi (Lembaga Neg Republik Indonesia tahun 1994 No 11)

5. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 10/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Kelembagaan Koperasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1489);
6. Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia nomor 98/Kep/M.KUKM/IX/2004 Tanggal 24 September 2004 tentang Notaris Sebagai Pembuat Akta Koperasi;
7. Keputusan Walikota Semarang Nomor 518/52/2011 tanggal 1 Pebruari 2011 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi, Pembubaran Koperasi, Ijin Usaha Simpan Pinjam Koperasi dan Ijin Pembukaan Kantor Cabang Usaha Simpan Pinjam Koperasi..

Berita acara hasil verifikasi kelengkapan administrasi dan pengecekan lapangan atas permohonan pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR).

#### MEMUTUSKAN

KEPUTUSAN WALIKOTA SEMARANG TENTANG PENGESAHAN AKTA PERUBAHAN ANGGARAN DASAR KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR)

Mengesahkan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR), Notaris SUGIHARTO, SH, Nomor : 20 tanggal 11 Maret 2016 dengan :

Badan Hukum Nomor : 180.08/1016

Tanggal 23 Desember 2003

Perubahan Anggaran : 5/180.08/PAD/XIV.34/VI/2015

Dasar Nomor Tanggal 23 Juni 2015

Kedudukan : Jl. Panembahan Senopati No. 36,  
Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan  
Ngaliyan, Kota Semarang, Provinsi  
Jawa Tengah.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah DANA MARDHATILLAH (KJKS DAMAR) berubah nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembinaan Syariah "DANA LI MARDHATILLAH" (KSPPS DAMAR) dan dalam melaksanakan kegiatan koperasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan hak dan kewajiban sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.

Dengan disahkannya Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi sebagaimana dimaksud Dikem KESATU, maka koperasi tersebut memperoleh status Badan Hukum.



KEEMPAT

Nomor dan tanggal Surat Keputusan Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi beserta Nama, alamat / tempat kedudukan koperasi dicatat dalam Buku Daftar Umum dengan menggunakan Nomor Urut.

Agar setiap orang mengetahuinya, maka Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi ini diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 28 Maret 2016

An. WALIKOTA SEMARANG  
KEPALA DINAS KOPERASI  
DAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH  
KOTA SEMARANG



Disampaikan kepada Yth :  
Gubernur Supriat dan LKM RI  
Jawa Tengah sebagai laporan;  
Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi  
Jawa Tengah;  
Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kota Semarang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jalan Walisongo Nomor 3-5 Semarang 50131  
Telp/fax: (024) 7815923, Walisong, info@walisongo.ac.id, Email: info@walisongo.ac.id

## PIAGAM

Nomer : B-2017/Un.10.0/L.I/PP.03.06/03/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa :

Nama : **FIRDA RINI FAUZIYYAH**  
NIM : **1313111097**  
Fakultas : **DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Telah melaksanakan kegiatan Kajian Kerja Nyata Mandiri Inisiatif Terprogram (KKN-MIT) Angkatan ke-3 Semester Gasal Tahun Akademik 2016/2017 dari tanggal 12 Januari 2017 sampai tanggal 25 Februari 2017 di Desa Jaman, Kecamatan Mraggen, Kabupaten Demak, dengan nilai :

88

4,0 / A

Semarang, 30 Maret 2017



*[Signature]*  
Dina S. Soedhan, M.Ag.  
NIP. 1966041094031004

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Firda Rini Fauziyyah

NIM : 131311097

TTL : Pekalongan, 21 September 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Ds. Jajarwayang Kecamatan Bojong RT 10/RW 03  
Pekalongan

Jenjang Pendidikan Formal :

1. SDN 01 Jajarwayang  
Lulus Tahun 2006
2. MTS Miftahul Muhtadin  
Lulus Tahun 2010
3. SMA Muhammadiyah 01 Pekajangan di Pekalongan  
Lulus Tahun 2013
4. UIN Walisongo  
Lulus Tahun 2018

Pengalaman Organisasi :

1. Bendahara UKMU An-Niswa 2016
2. Bendahara Impadis (Ikatan Mahasiswa Pekalongan di Semarang)  
2015

Semarang, 12 Januari 2018  
Peneliti

Firda Rini Fauziyyah  
NIM. 131311097